Septembre 2013

Contact :
Frédéric Dabi
01 45 84 14 44
Frederic.dabi@ifop.com

Les micro-entrepreneurs, les travailleurs non-salariés, la crise et l'assurance

Paris
Toronto
Shanghaï
Buenos Aires

ifop

Connection creates value

pour

Groupama

gan

Note méthodologique

Etude réalisée pour : ***Groupama et Gan***

Echantillons de :

- **202 dirigeants de micro-entreprises**, représentatif des entreprises françaises de moins de 10 salariés. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille de l'entreprise, secteur d'activité) après stratification par région.

- **201 travailleurs non-salariés**, représentatif des travailleurs non-salariés français. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de l'interviewé) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil :

Micro-entrepreneurs : par téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées

Travailleurs non-salariés : par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing)

Dates de terrain :

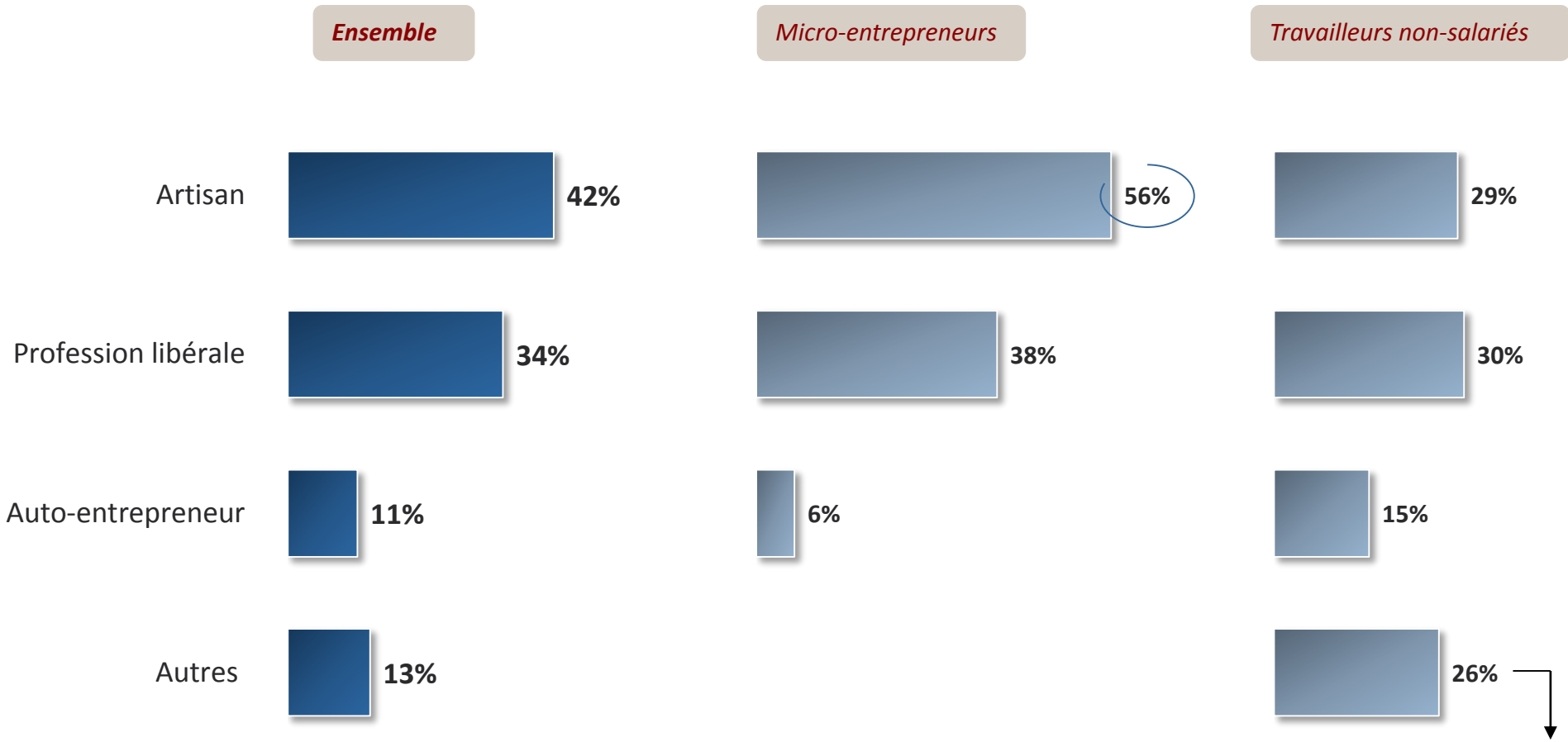
Micro-entrepreneurs : du 18 au 21 septembre 2013

Travailleurs non-salariés : du 19 au 24 septembre 2013

A | *Le quotidien des entrepreneurs en temps de crise*

Le statut professionnel

Question : Etes-vous…?



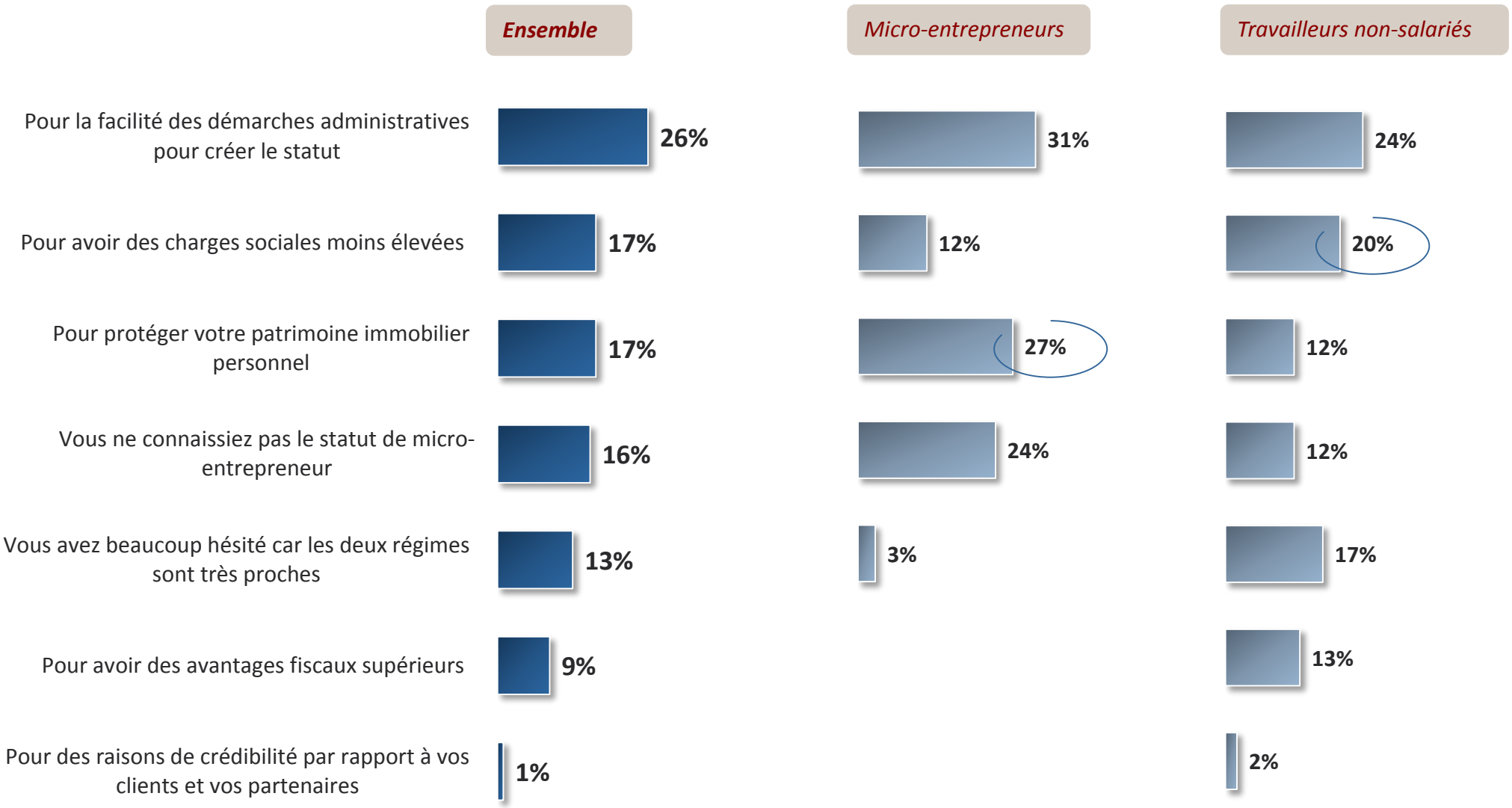
Parmi les réponses les plus fréquemment mentionnées, on trouve :

- « Gérant »
- « Commerçant »
- « Agriculteur »

La raison du choix du statut d'auto-entrepreneur

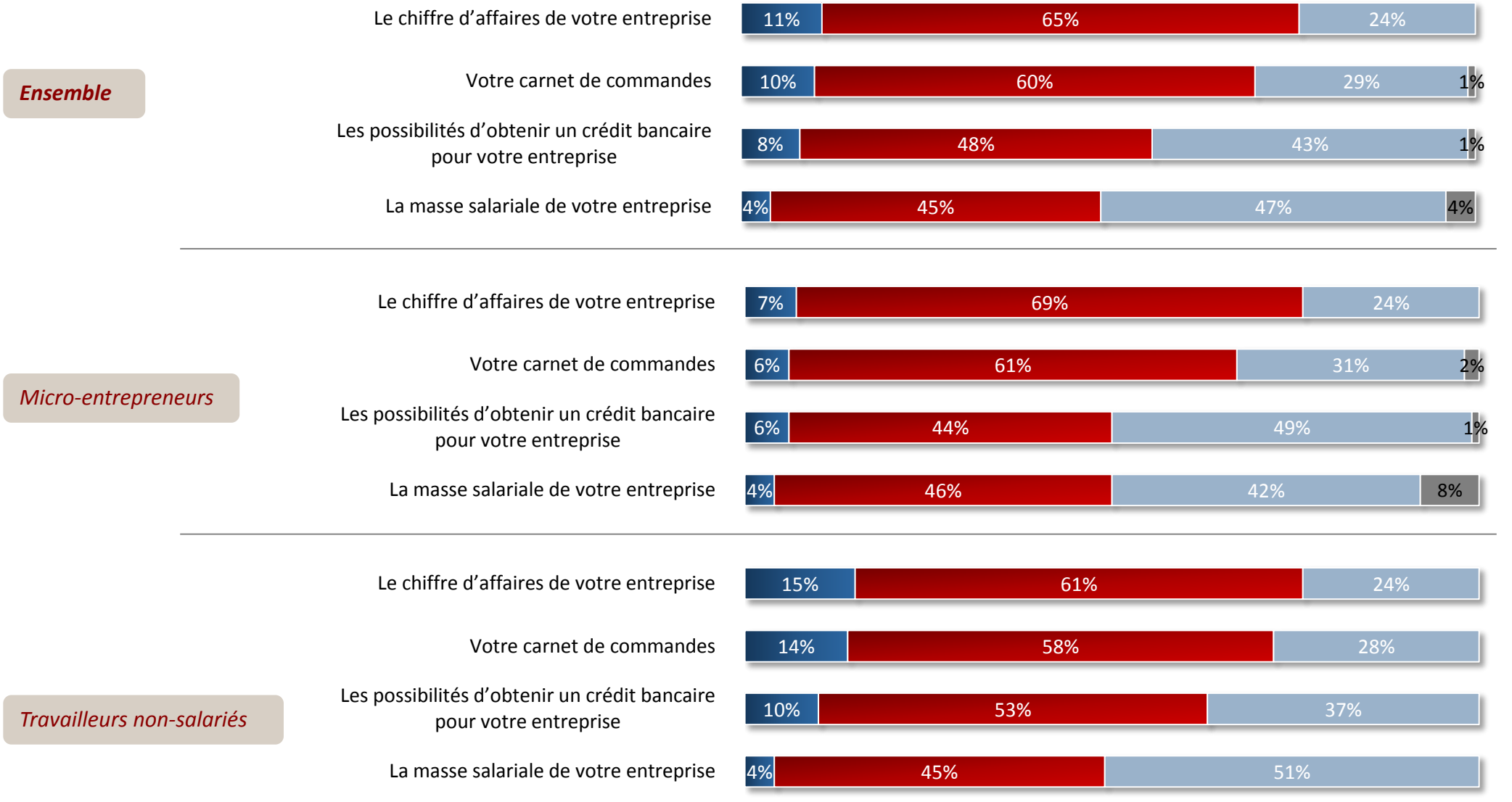
Question : Pour quelle raison principale avez-vous choisi ce statut d'auto-entrepreneur plutôt que celui de micro-entrepreneur ?

Base : question posée uniquement aux auto-entrepreneurs, soit **11%** de l'échantillon total (**6%** des micro-entrepreneurs et **15%** des travailleurs non-salariés)



L'impact du contexte économique sur l'entreprise

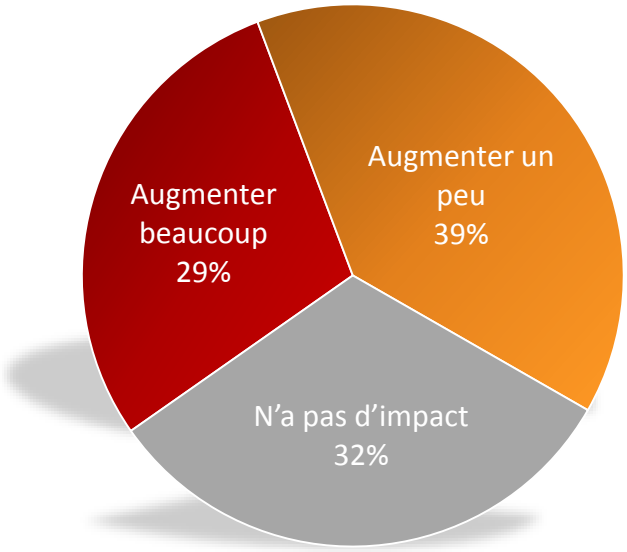
Question : Diriez-vous que le contexte économique actuel a un impact positif, un impact négatif ou aucun impact en ce qui concerne… ?



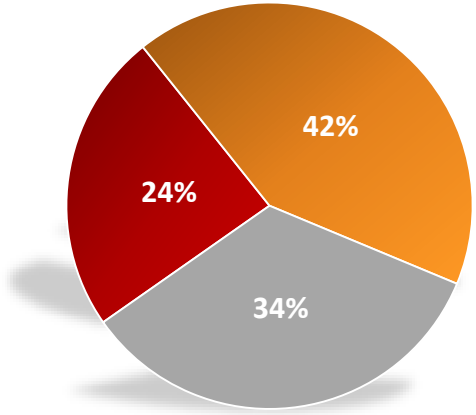
L'impact du contexte économique sur le risque d'impayés (1/2)

Question : *Concernant le risque d'impayés, diriez-vous que le contexte économique actuel contribue à l'augmenter beaucoup, l'augmenter un peu ou que cela n'a pas d'impact ?*

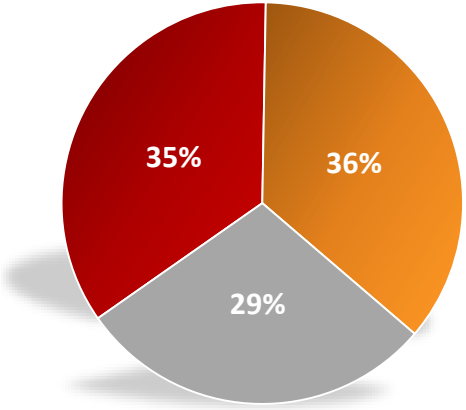
Ensemble



Micro-entrepreneurs



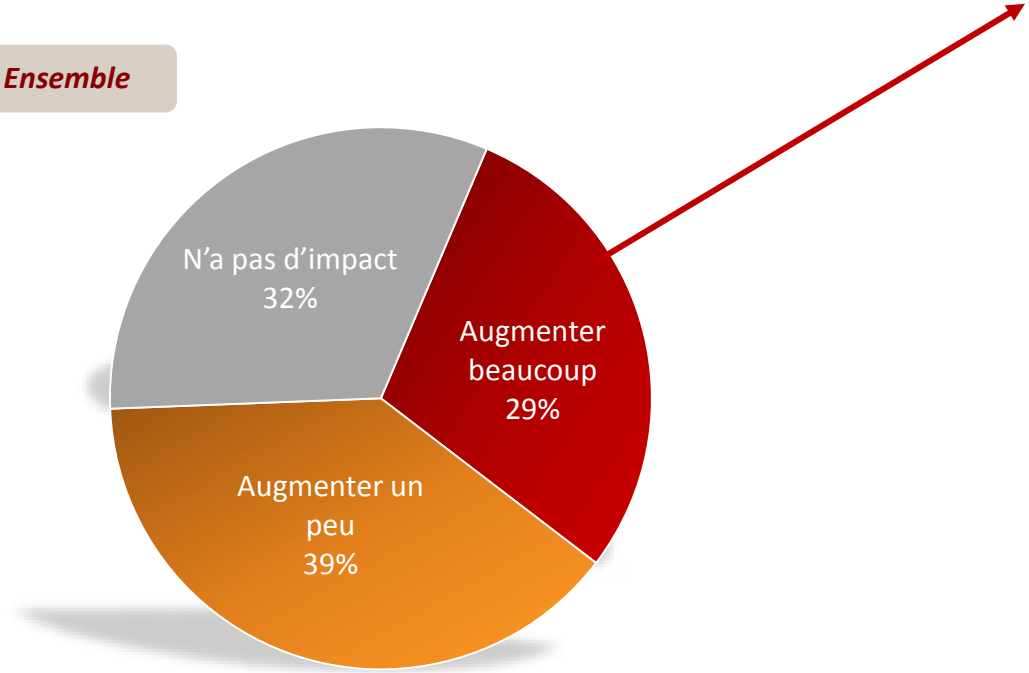
Travailleurs non-salariés



L'impact du contexte économique sur le risque d'impayés (2/2)

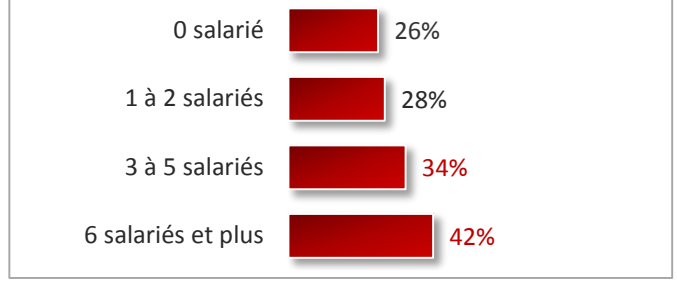
Question : Concernant le risque d'impayés, diriez-vous que le contexte économique actuel contribue à l'augmenter beaucoup, l'augmenter un peu ou que cela n'a pas d'impact ?

Ensemble

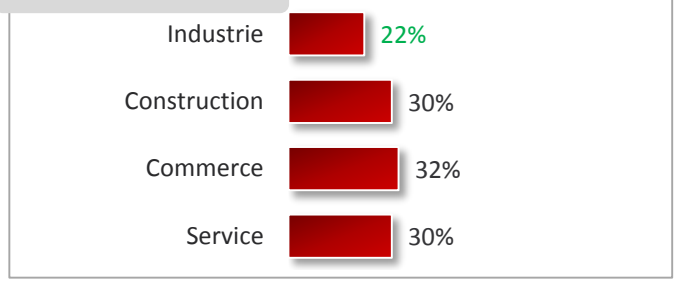


Des écarts selon ….

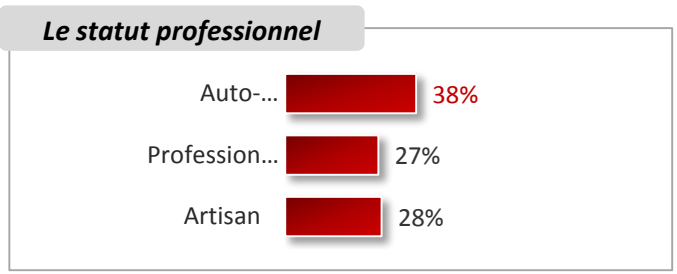
la taille de l'entreprise



le secteur d'activité



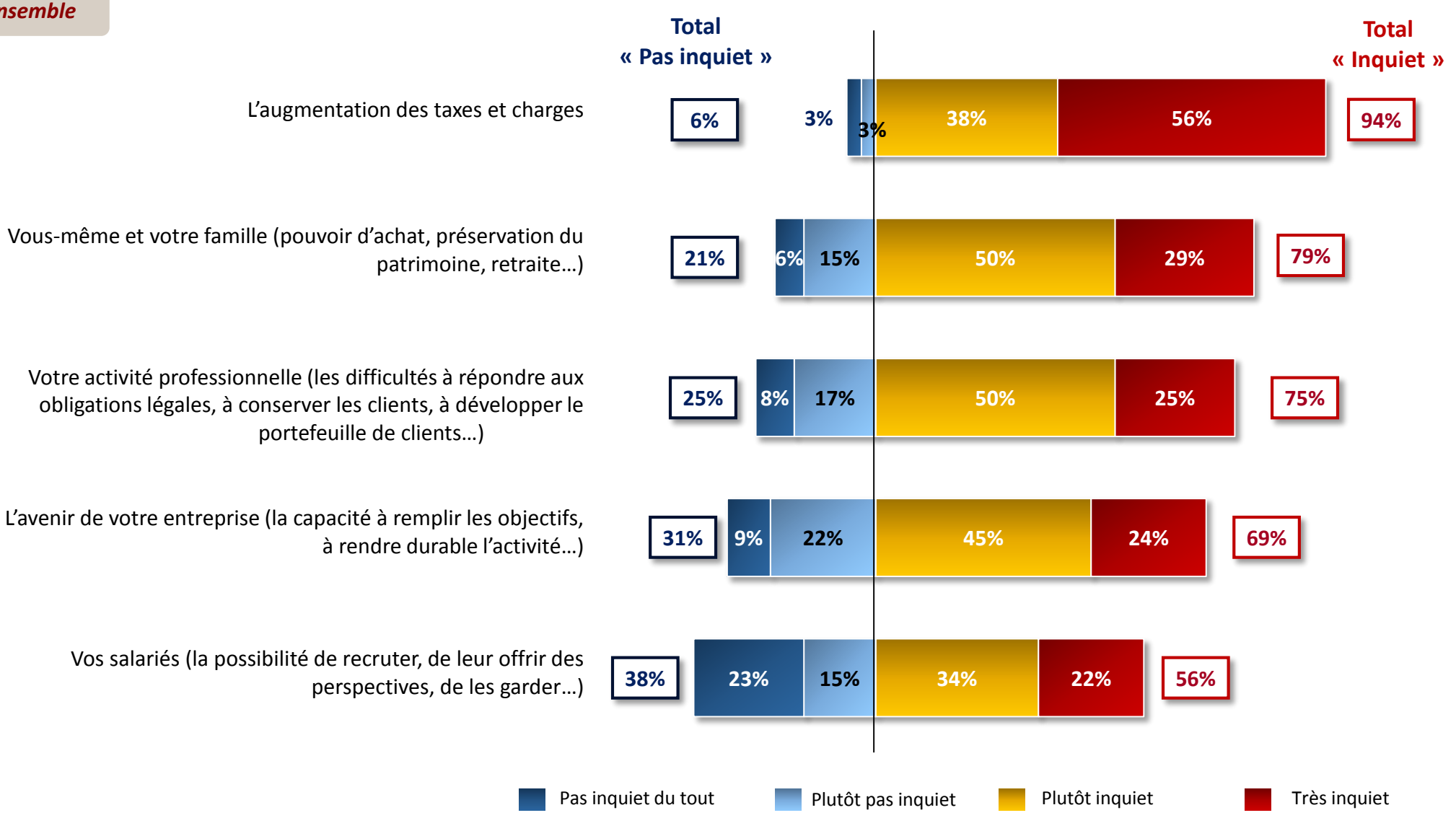
Le statut professionnel



Le niveau d'inquiétude à l'égard de différents aspects professionnels et personnels (1/2)

Question : Dans le contexte économique actuel, quel est votre niveau d'inquiétude sur chacun des enjeux suivants ? Diriez-vous que vous êtes très inquiet, plutôt inquiet, plutôt pas inquiet ou pas inquiet du tout en ce qui concerne…?

Ensemble

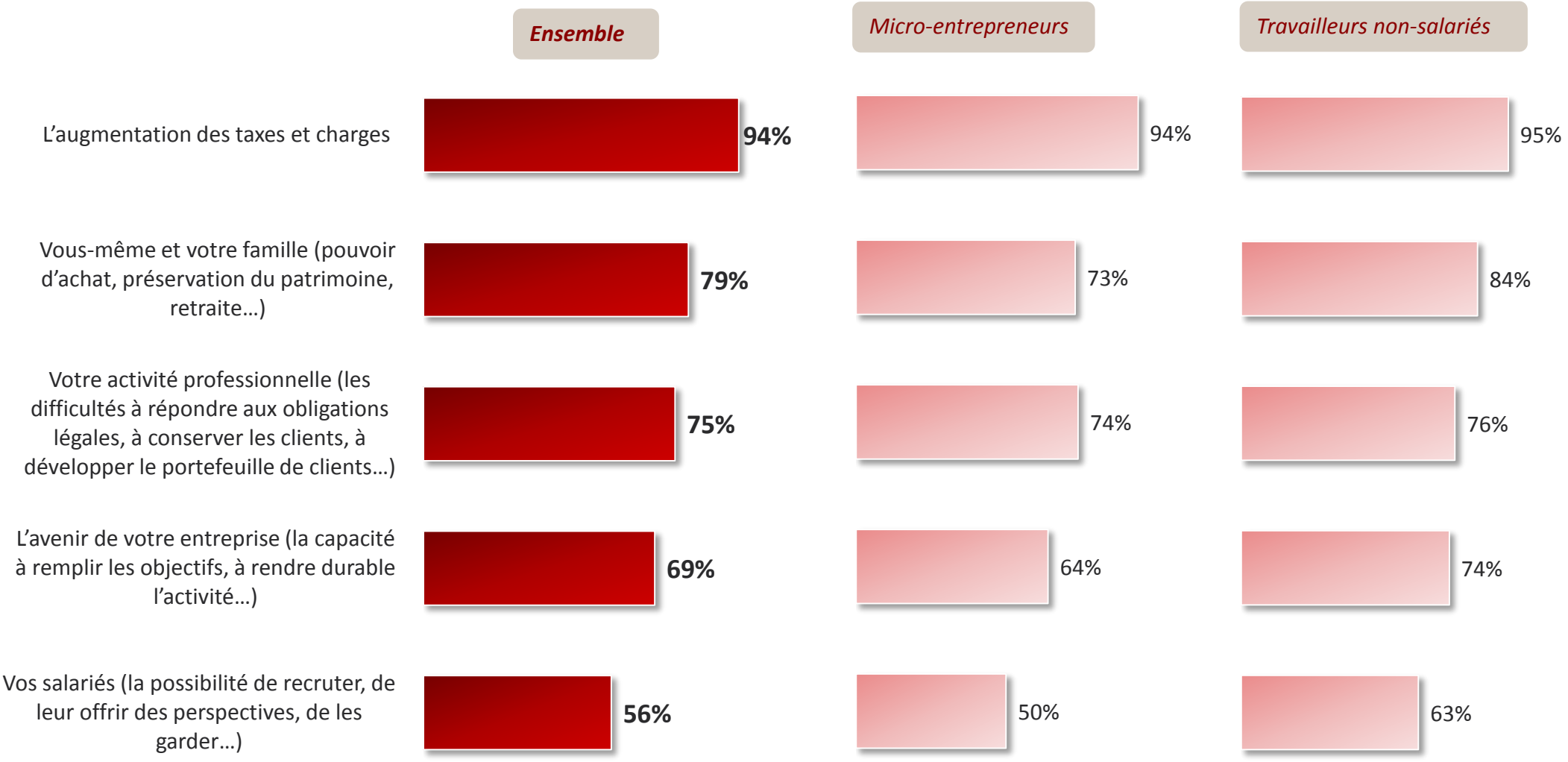


NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

Le niveau d'inquiétude à l'égard de différents aspects professionnels et personnels (2/2)

Question : Dans le contexte économique actuel, quel est votre niveau d'inquiétude sur chacun des enjeux suivants ? Diriez-vous que vous êtes très inquiet, plutôt inquiet, plutôt pas inquiet ou pas inquiet du tout en ce qui concerne…?

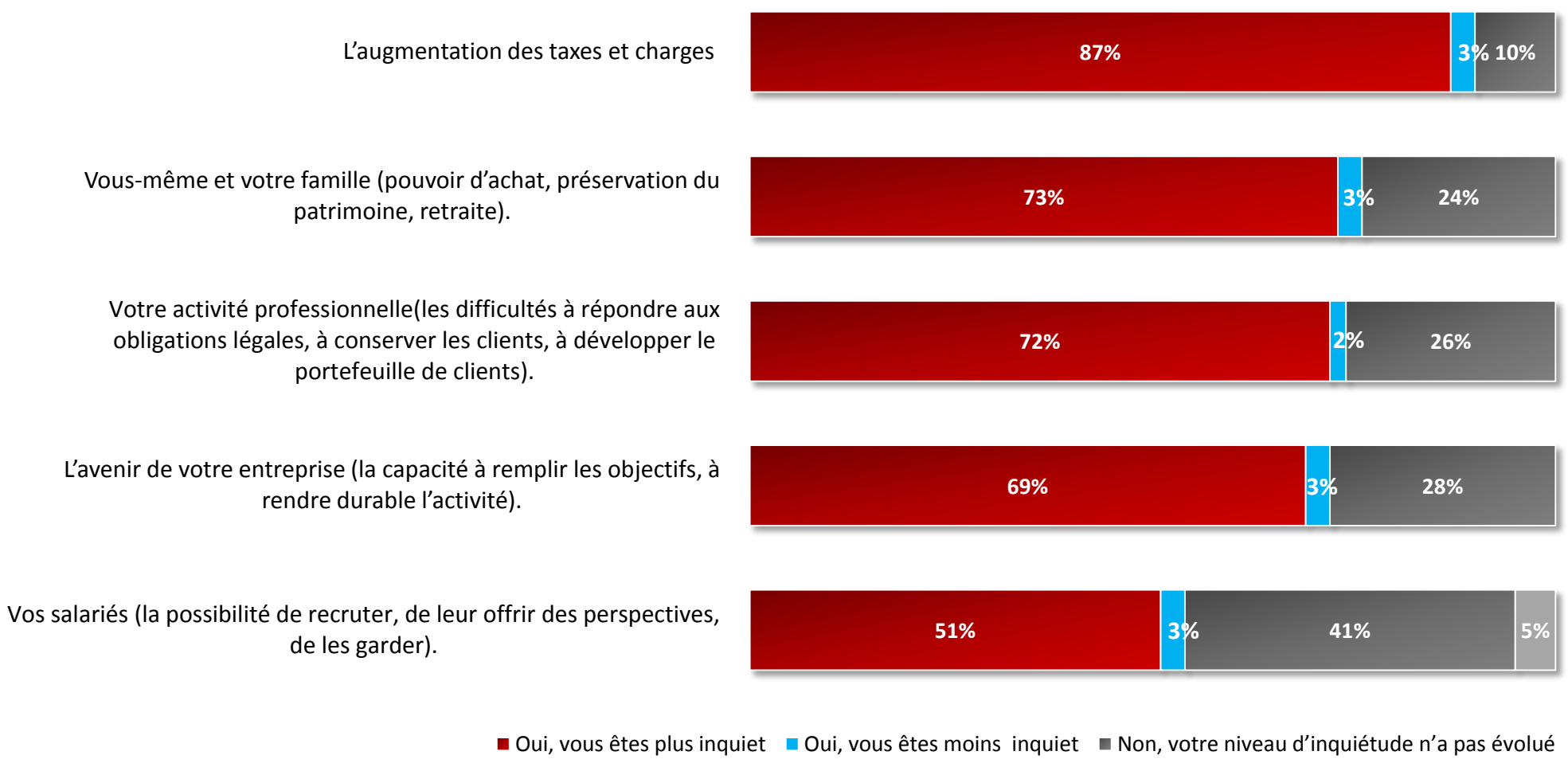
« Total Inquiet »



L'évolution du niveau d'inquiétude sur différents aspects du fait du contexte de crise (1/2)

Question : Est-ce que la nature de vos inquiétudes a évolué avec la crise s'agissant de… ?

Ensemble

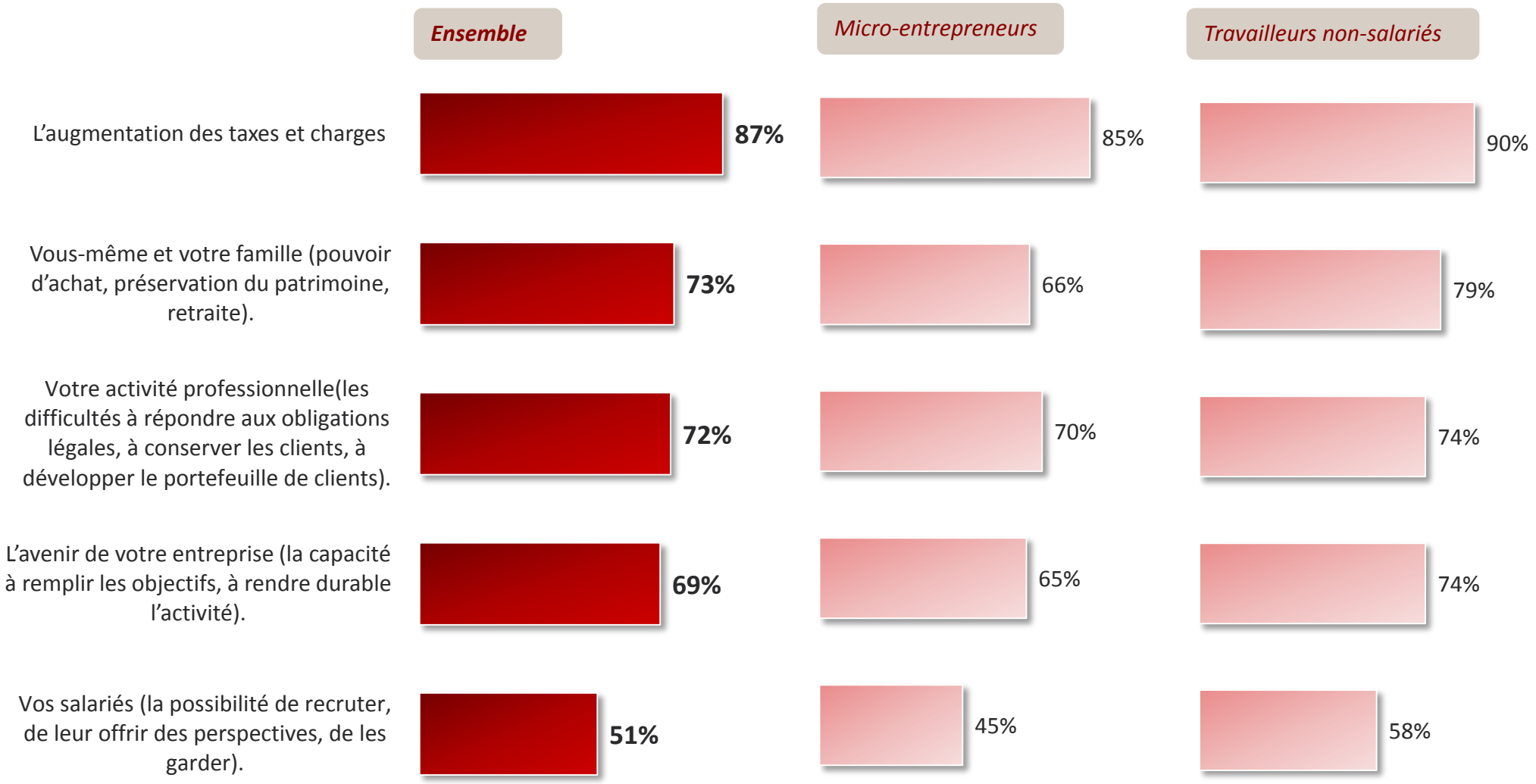


NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

L'évolution du niveau d'inquiétude sur différents aspects du fait du contexte de crise (2/2)

Question : Est-ce que la nature de vos inquiétudes a évolué avec la crise s'agissant de… ?

« Vous êtes plus inquiet »



NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

Les principaux enseignements

Un statut d'auto-entrepreneur peu répandu, mais offrant des avantages certains aux yeux de ceux qui l'ont choisi

Le statut d'auto-entrepreneur apparaît peu attractif aux yeux des travailleurs non-salariés (seuls 15% d'entre eux affirment avoir choisi ce statut) mais surtout auprès des micro-entrepreneurs, n'ayant séduit que 6% d'entre eux.

Pourtant, les personnes ayant fait le choix de ce statut louent la facilité des démarches administratives nécessaires pour accéder à ce statut, ce qui constitue le principal facteur explicatif de ce choix pour un quart des personnes interrogées (26% et même 31% pour les micro-entrepreneurs). **Pouvoir profiter de charges sociales moins élevées (17%) ou encore bénéficier d'une protection accrue de son patrimoine immobilier personnel (17%) ont également joué un rôle dans le choix du statut d'auto-entrepreneur pour une part non négligeable de personnes interrogées.** Notons par ailleurs que la différence entre le statut d'auto-entrepreneur et celui de micro-entrepreneur n'est pas toujours évidente : 16% des auto-entrepreneurs déclarent ne pas connaître le statut de micro-entrepreneur et 13% ont hésité entre ces deux régimes, les trouvant très proches l'un de l'autre.

Un contexte de crise qui a un effet réel sur la réalité économique des entrepreneurs ainsi que sur leur niveau d'inquiétude

La crise a impacté négativement la plupart des aspects économiques des entreprises des personnes interrogées. Près des deux-tiers (65%) font état d'un chiffre d'affaires touché par le contexte économique actuel et six personnes interrogées sur dix (60%) font le même constat s'agissant de son carnet de commande. Si moins de la moitié des interviewés (48%) déclare avoir eu davantage de difficultés pour obtenir un crédit bancaire, cette proportion n'est que de 44% au sein des micro-entrepreneurs, mais atteint 53% parmi les travailleurs non-salariés. La masse salariale de son entreprise apparaît moins touchée au global (45% y ont perçu un impact négatif du contexte économique), mais cette contrainte tend à augmenter avec la taille de l'entreprise (allant de 37% pour les entreprises sans salariés à 63% pour les entreprises comptant 6 salariés ou plus). Notons que pour chacune de ces retombées économiques, le secteur du Commerce apparaît plus durement touché que les autres.

Le même constat s'applique à l'évolution du risque d'impayés pour son entreprise : 68% des personnes interrogées ont vu ce risque augmenter, dont 29% affirment qu'il a même « beaucoup » augmenté. Une nouvelle fois, les entreprises du secteur du commerce apparaissent comme étant les plus impactées (77% ont perçu une augmentation du risque d'impayés contre 53% pour les entreprises du secteur de l'industrie).

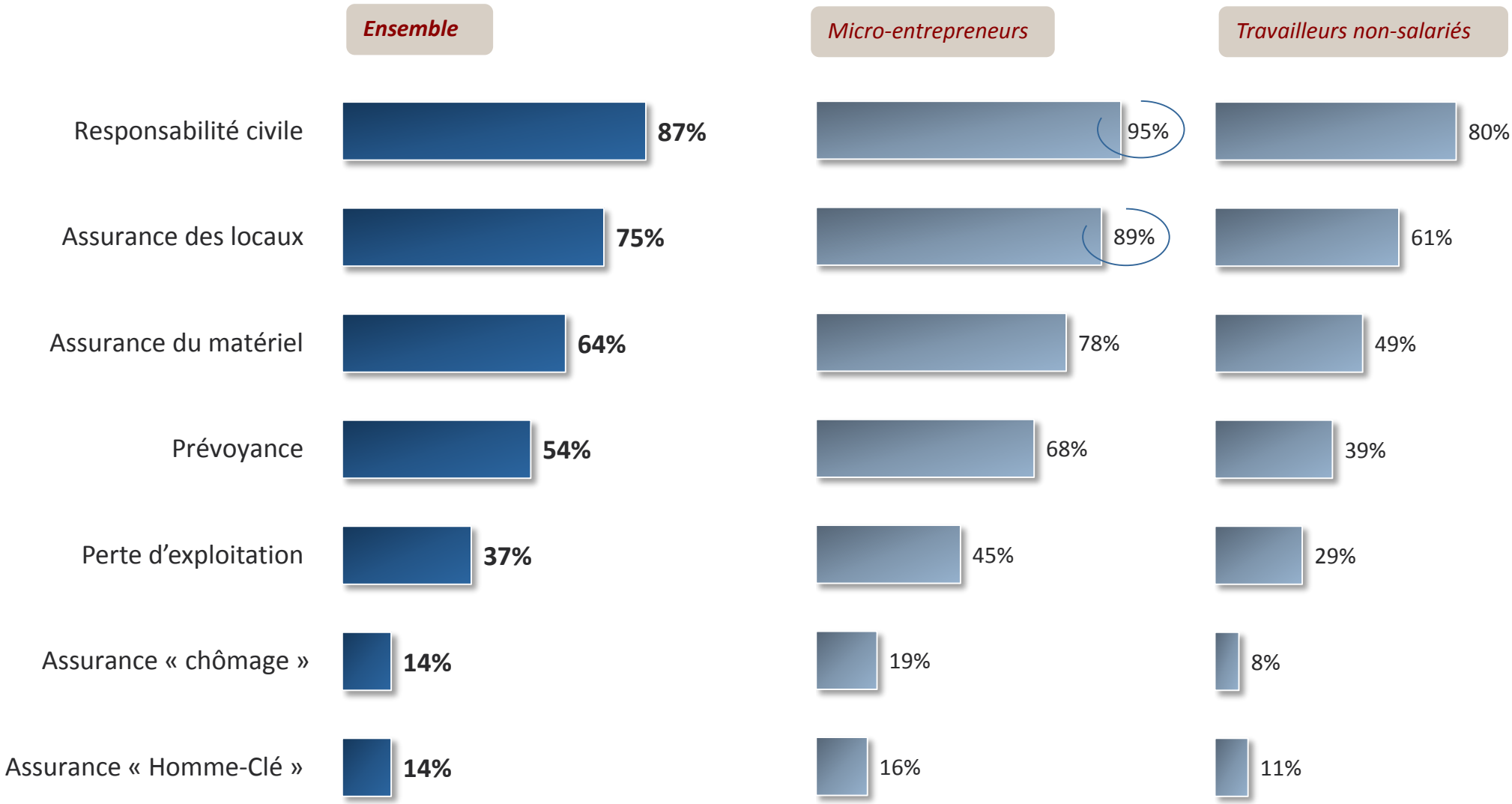
Plus de neuf entrepreneurs interrogés sur dix se déclarent inquiets à l'égard de l'augmentation des taxes et charges pesant sur leur entreprise (94%, dont 56% de « très inquiets ») et 87% estiment que leur niveau d'inquiétude a évolué à la hausse avec la crise. Deux domaines suscitent eux-aussi des niveaux d'inquiétudes particulièrement forts et ayant progressés depuis le début de la crise selon les interviewés : soi-même et sa famille (79%, et 73% estimant que leur inquiétude s'est accrue) et son activité professionnelle (75%, et 72% percevant une hausse de ce niveau).

L'avenir de son entreprise et les questions salariales, présentent pour leur part des niveaux d'inquiétude moindres mais néanmoins majoritaires, s'établissant à respectivement 69% et 56%. Les travailleurs non-salariés font montre d'une inquiétude plus importante que les micro-entrepreneurs (avec des variations allant de 1 à 13 points) et sont plus prompts à déclarer que leur degré d'inquiétude a augmenté. Les entreprises du secteur du commerce apparaissent elles aussi davantage inquiètes sur l'ensemble de ces aspects que les entreprises des autres secteurs.

B | *Les contrats souscrits en matière d'assurance*

Les types de contrats d'assurance souscrits pour l'activité professionnelle

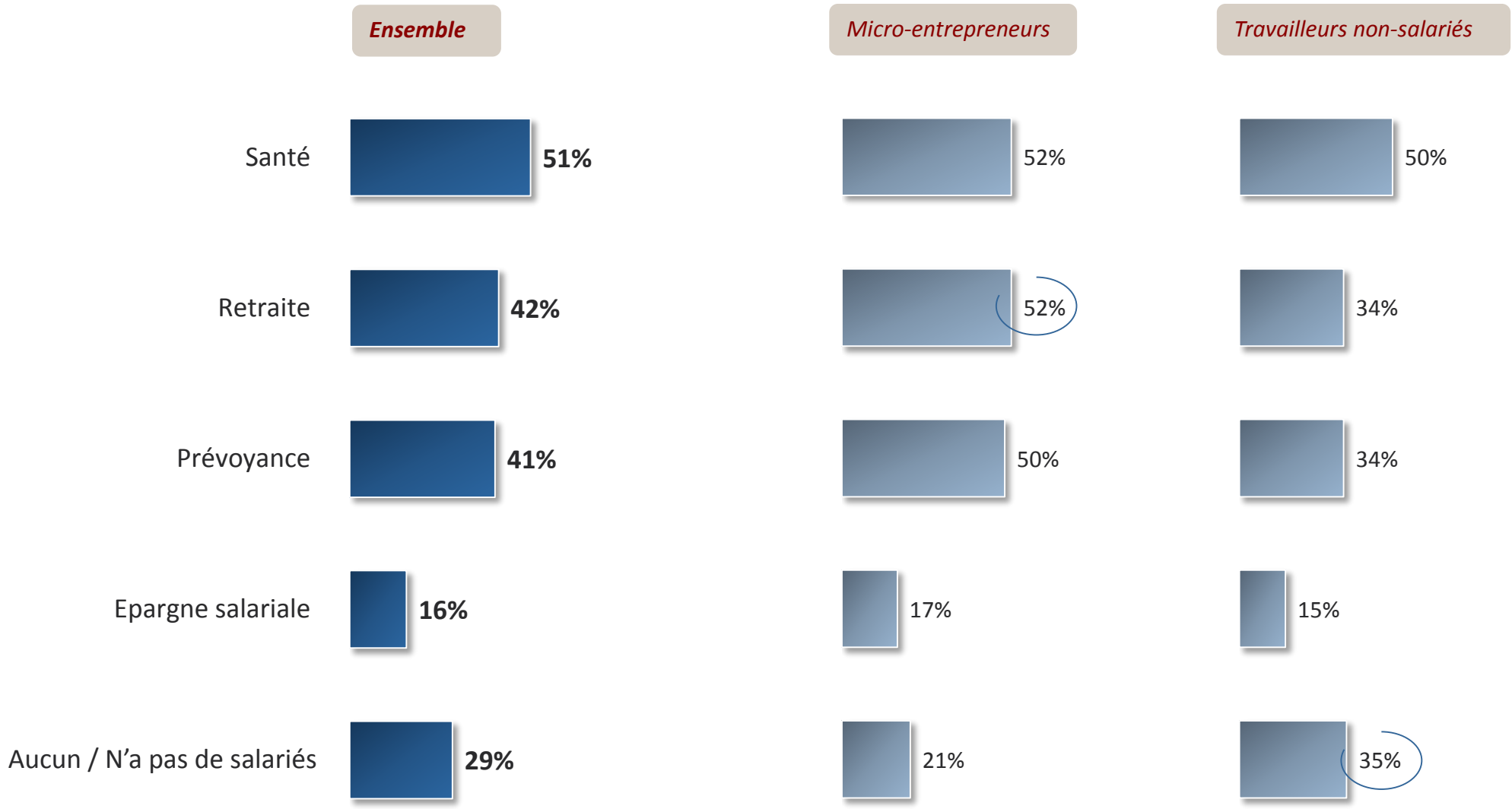
Question : Quels types de contrat d'assurance avez-vous souscrit pour votre activité professionnelle/ votre entreprise… ?



Les types de contrats d'assurance souscrits pour les salariés

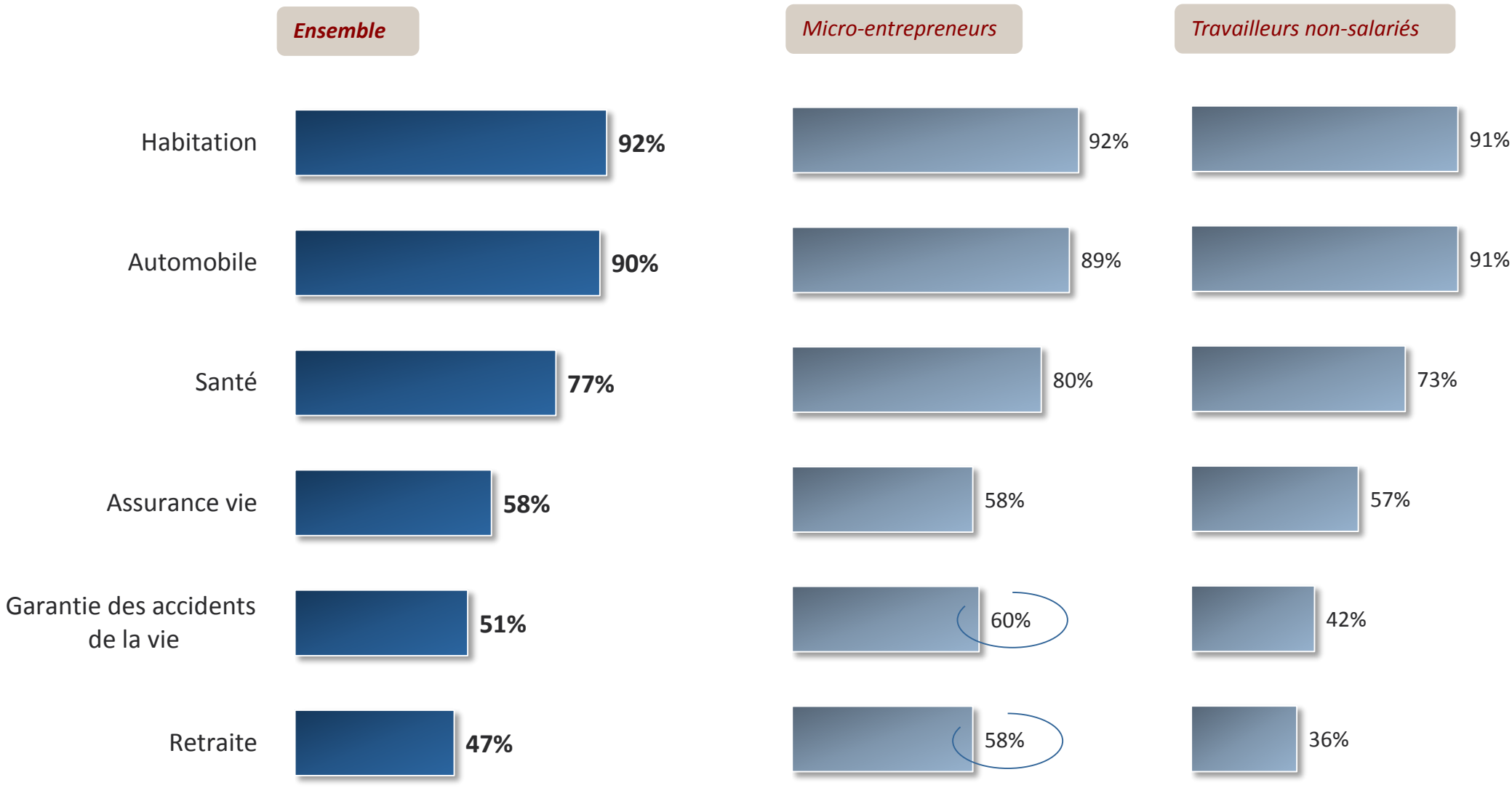
Question : Quels types de contrat d'assurance avez-vous souscrit pour vos salariés… ?

Base : question posée uniquement aux personnes ayant des salariés, soit **51%** de l'échantillon (**50%** des micro-entrepreneurs et **52%** des travailleurs non-salariés)



Les types de contrats d'assurance souscrits à titre privé

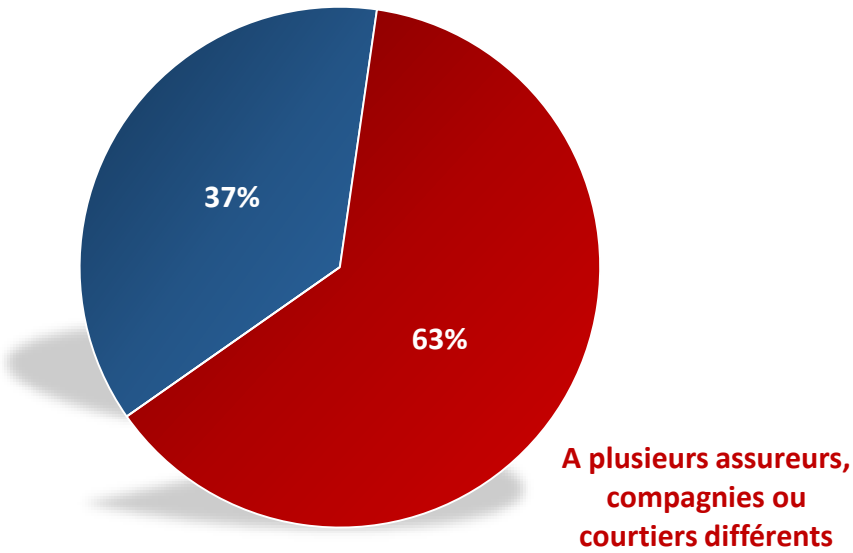
Question : Quels types de contrat d'assurance avez-vous souscrit pour vous-même à titre privé et votre famille… ?



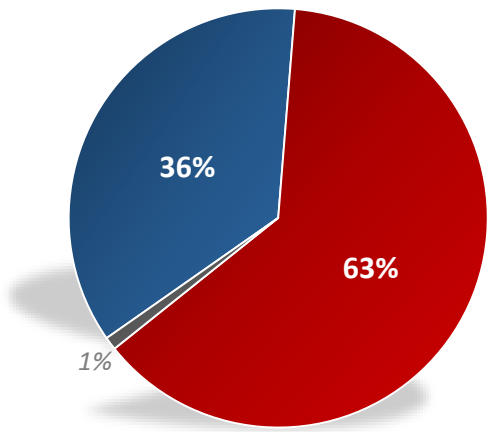
Le recours à différents assureurs

***Question** : Pour l'ensemble de ces contrats, qu'ils soient privés ou professionnels, avez-vous eu recours …. ?*

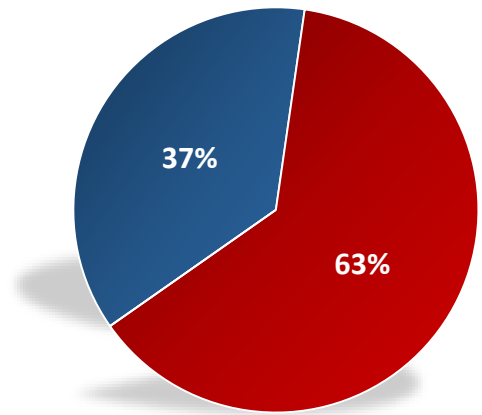
Ensemble



Micro-entrepreneurs



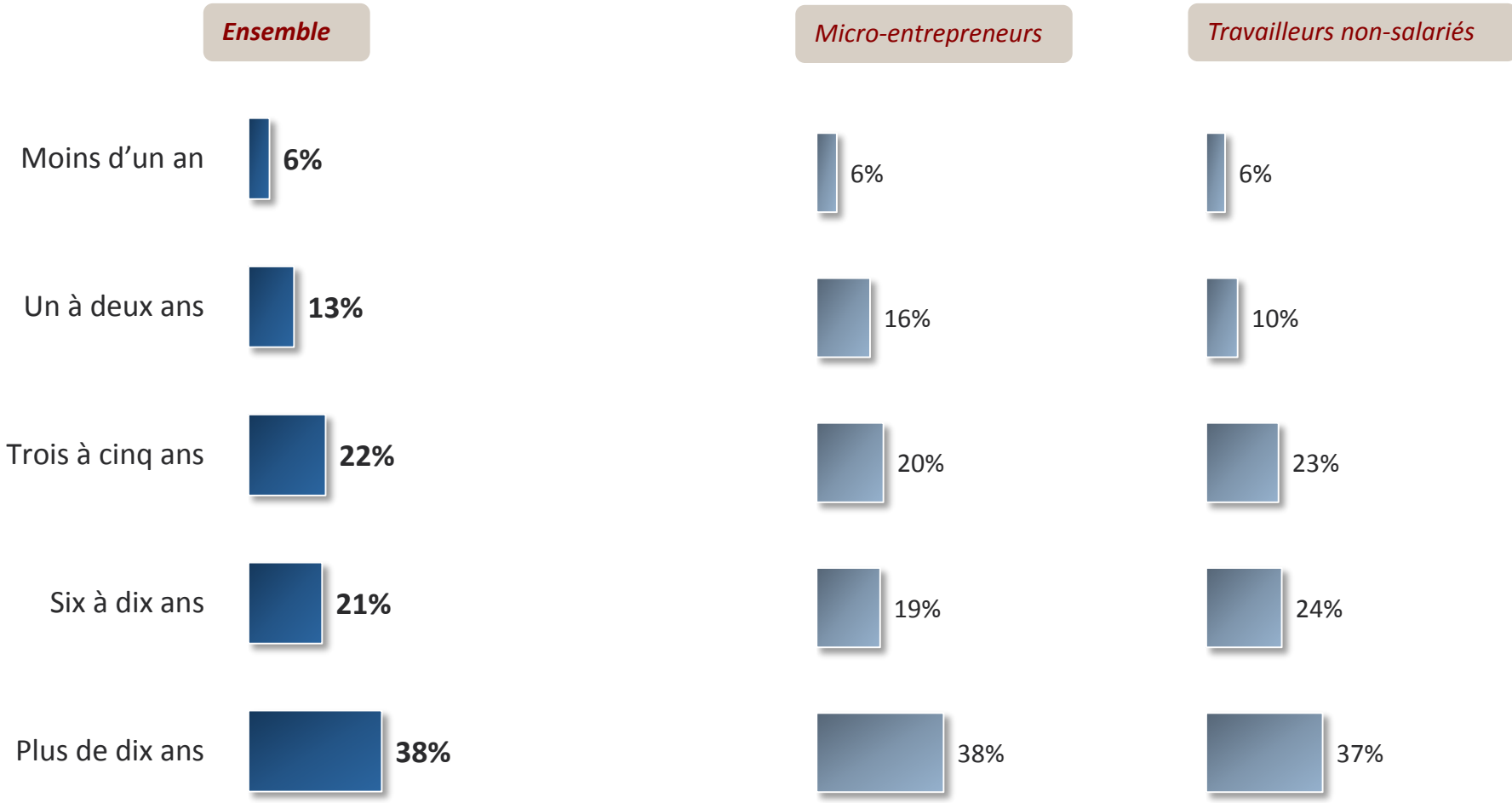
Travailleurs non-salariés



L'ancienneté de la relation avec l'assureur s'agissant des contrats professionnels

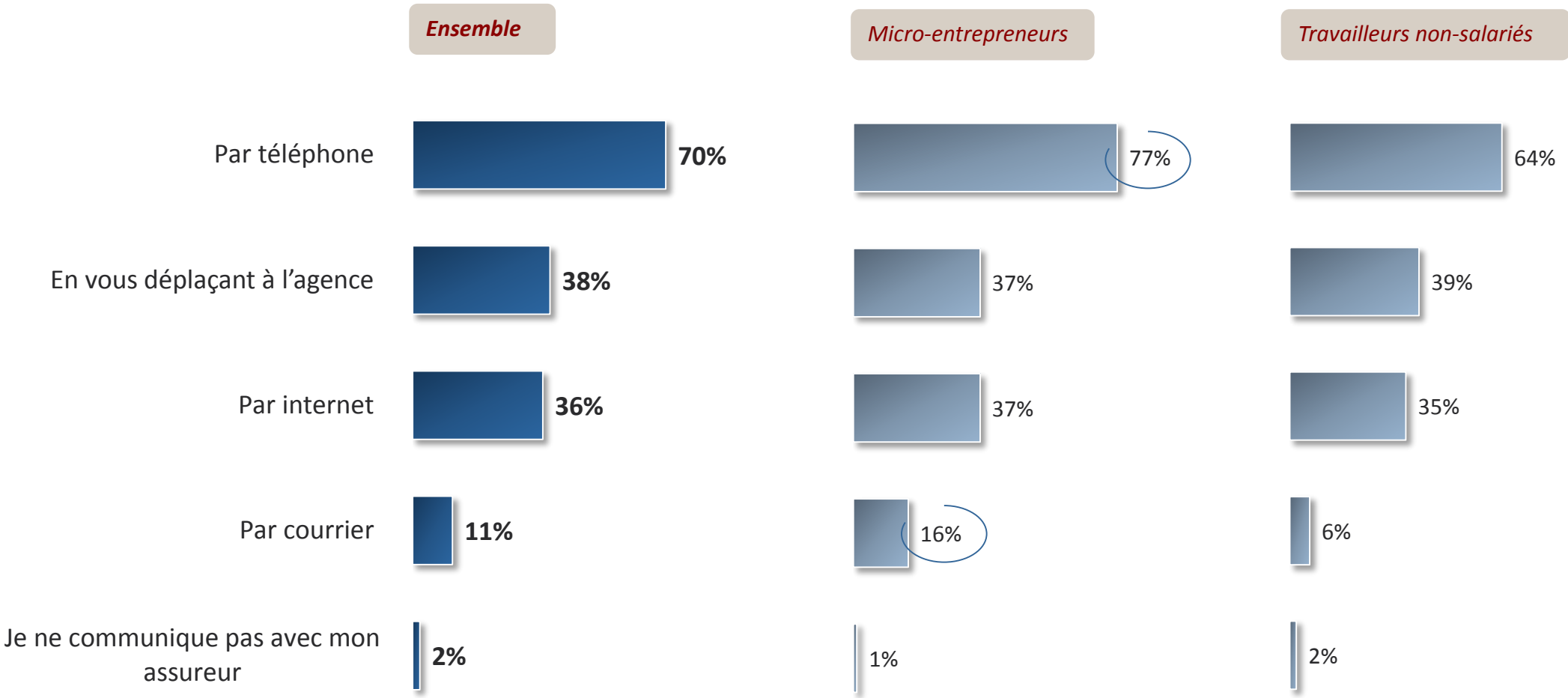
Question : Depuis combien de temps êtes-vous client de votre assureur pour vos contrats professionnels ?

Base : question posée uniquement aux personnes ayant souscrit une assurance professionnelle, soit **96%** de l'échantillon (**99%** des micro-entrepreneurs et **93%** des travailleurs non-salariés)



Le mode de communication privilégié avec son assureur

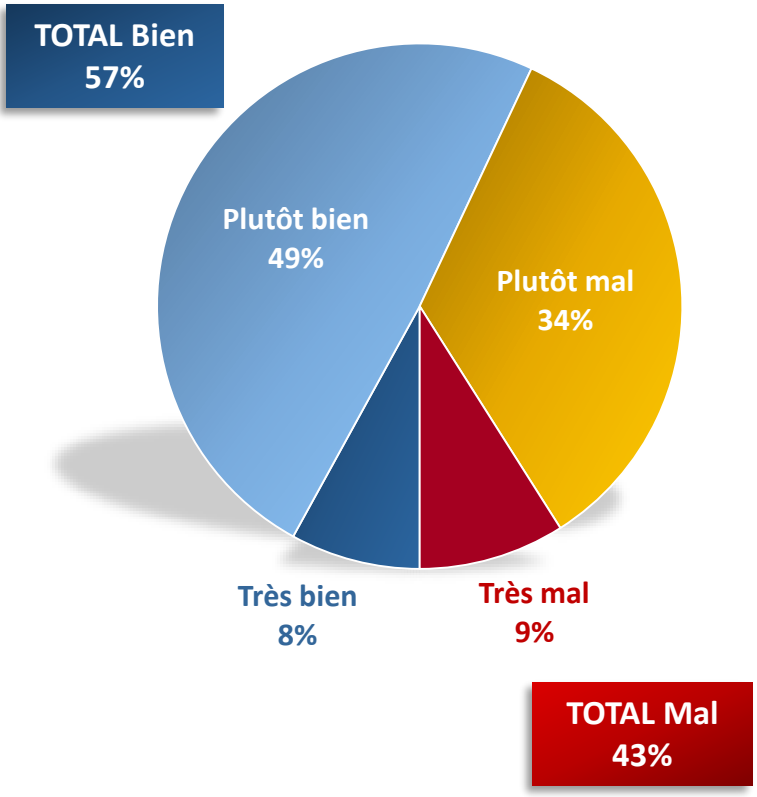
Question : Le plus souvent, comment communiquez-vous avec votre assureur ?



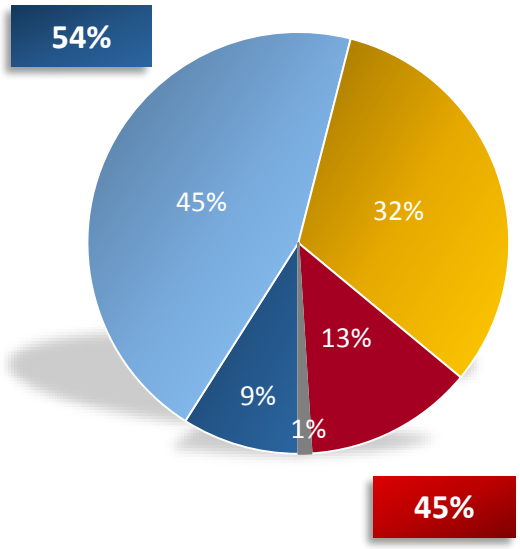
Le degré de connaissance du contenu des contrats souscrits

Question : ***Concernant le contenu du(des) contrat(s) que vous avez souscrits, diriez-vous que vous le(les) connaissez très bien, assez bien, assez mal ou très mal ?***

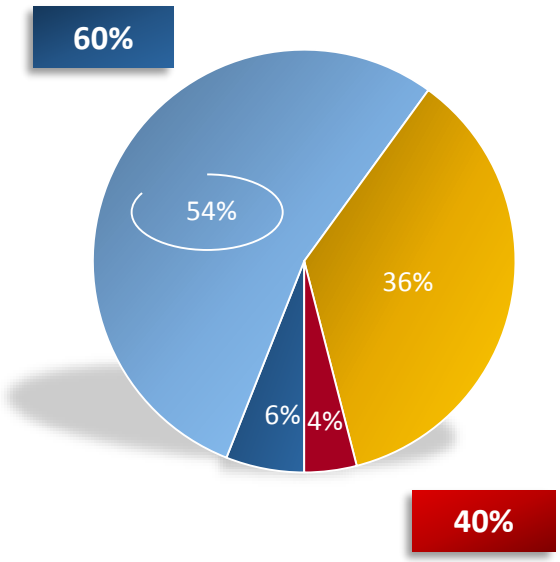
Ensemble



Micro-entrepreneurs



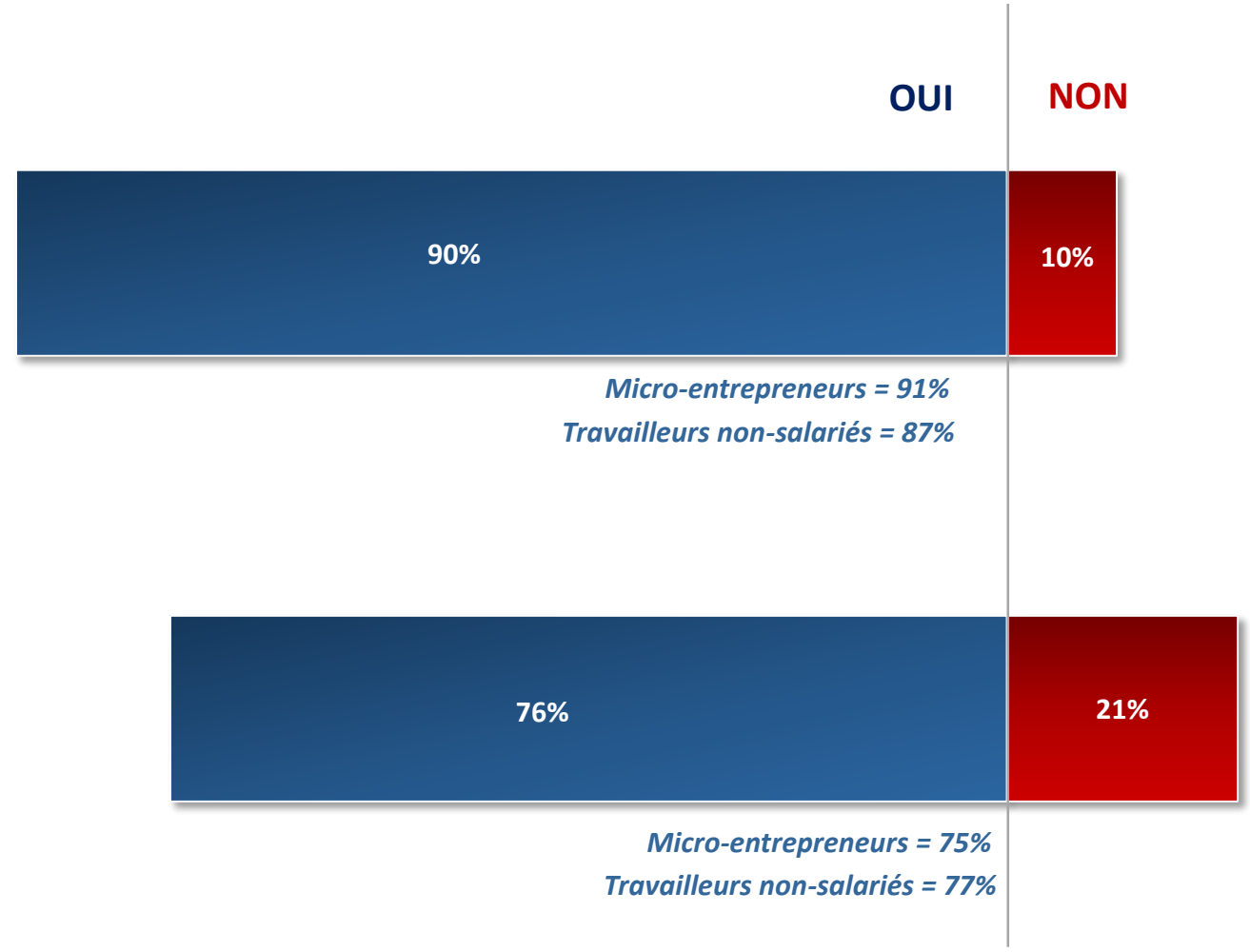
Travailleurs non-salariés



La couverture de l'ensemble des garanties et services par l'assureur actuel

Question : Trouvez-vous l'ensemble des garanties ou services dont vous avez besoin chez votre/ vos assureurs s'agissant … ?

Ensemble



Base : (question posée uniquement aux personnes ayant souscrit une assurance professionnelle, soit 96% de l'échantillon (99% des micro-entrepreneurs et 93% des travailleurs non-salariés))

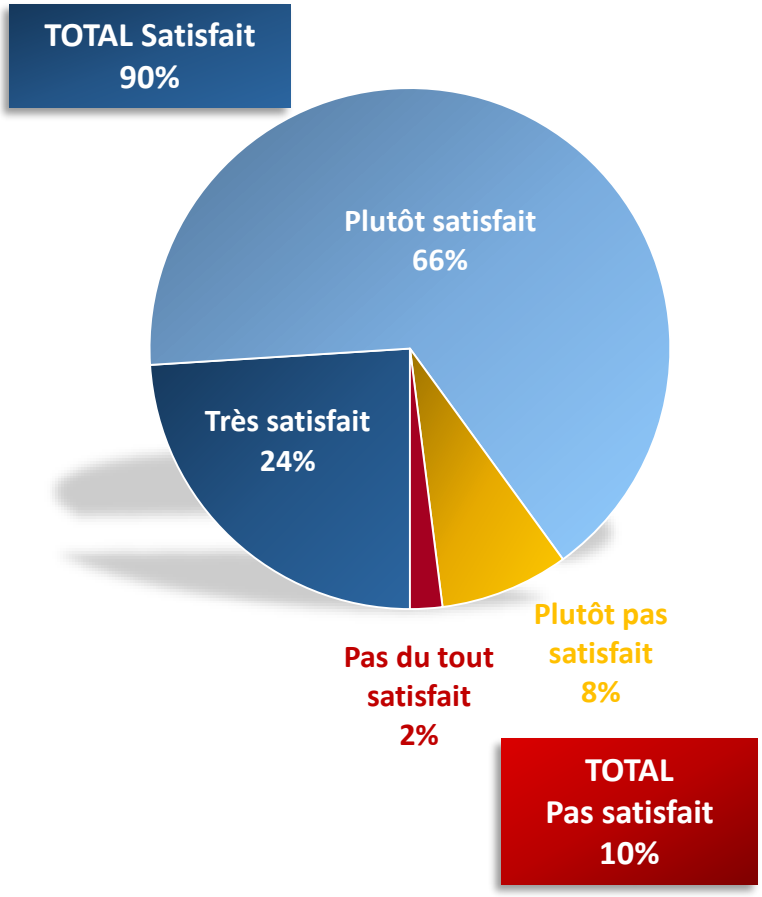
Base : (question posée uniquement aux personnes ayant souscrit une assurance pour leurs salariés, soit 36% de l'échantillon (40% des micro-entrepreneurs et 33% des travailleurs non-salariés))

NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

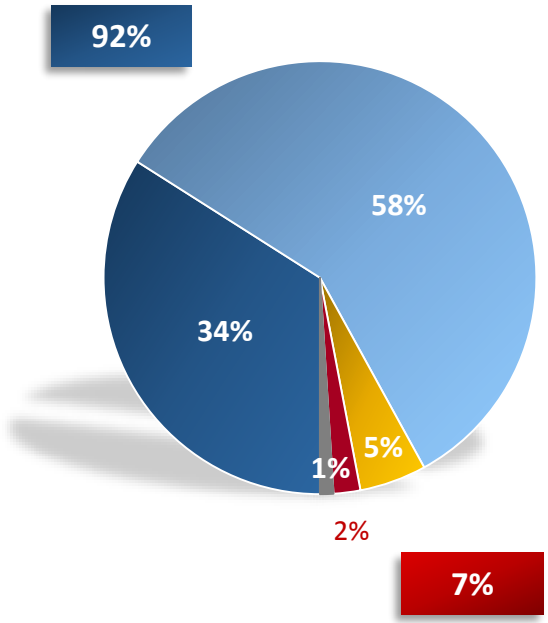
La satisfaction globale à l'égard de son assureur pour les contrats professionnels

***Question** : D'une manière générale, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de votre assureur pour vos contrats professionnels / personnels ?*

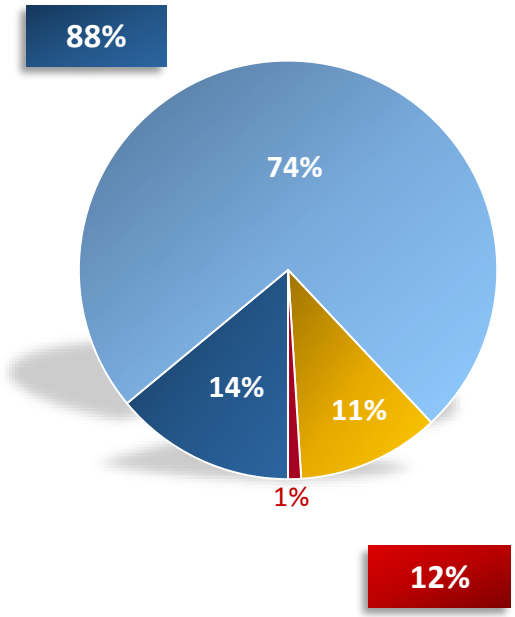
Ensemble



Micro-entrepreneurs



Travailleurs non-salariés

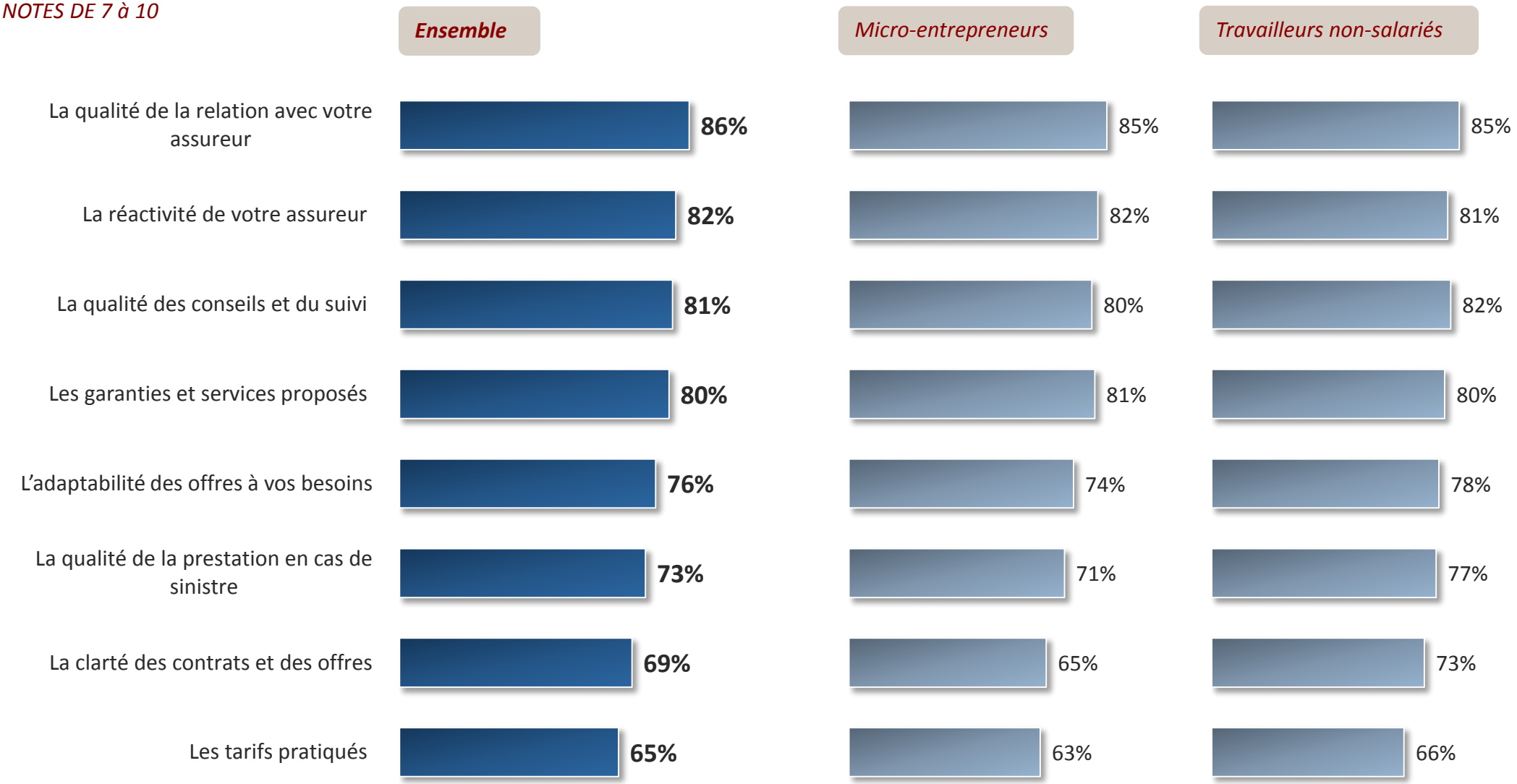


La satisfaction détaillée à l'égard de son assureur

Question : *Pour chacun des éléments suivants qui concernent votre assureur, quel est votre niveau de satisfaction ? Vous me donnerez une note de 1 à 10, 1 signifiant que vous n'êtes pas du tout satisfait, 10 que vous êtes très satisfait. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement ?*

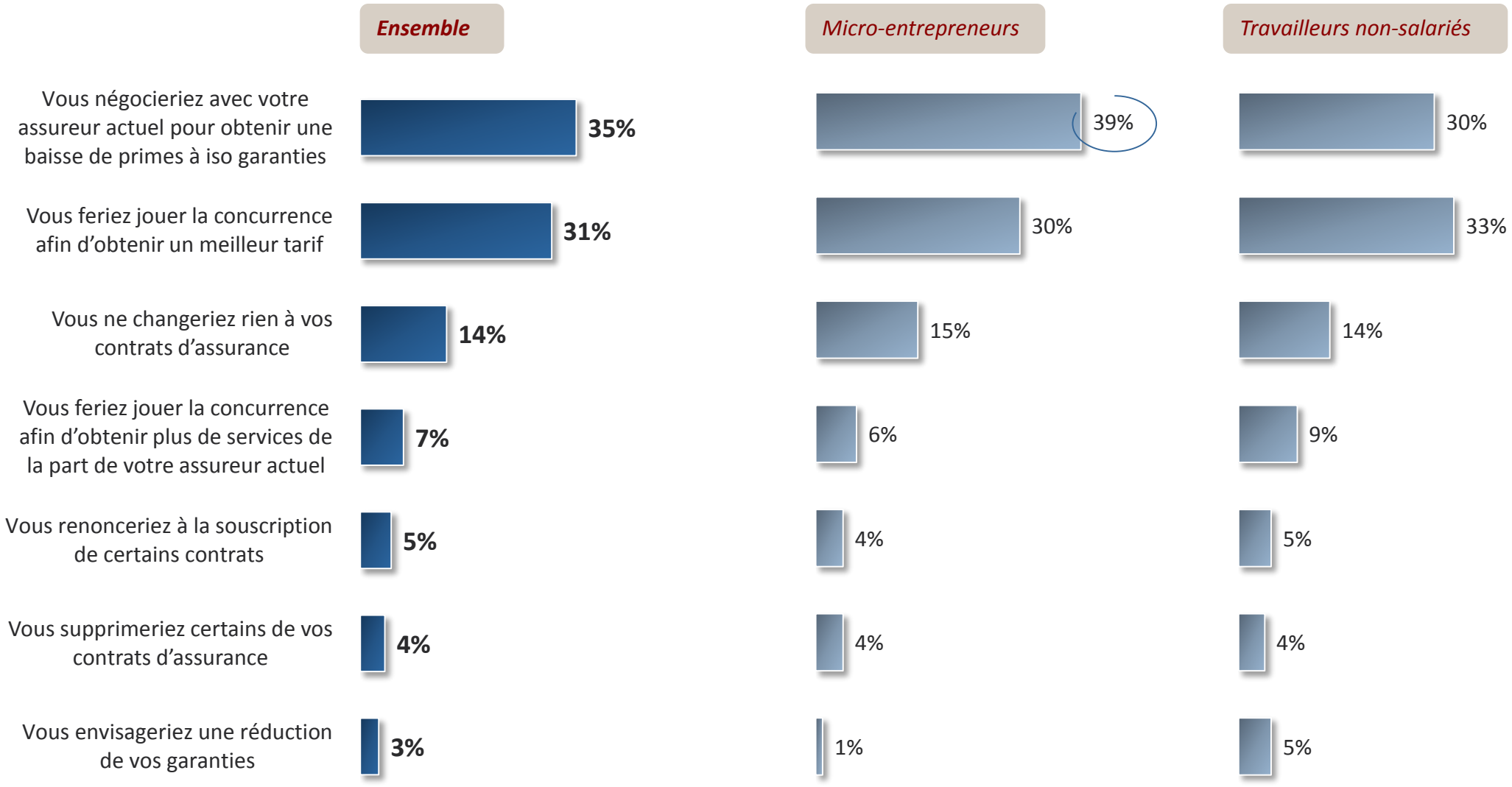
« Total Satisfait »

= NOTES DE 7 à 10



Les arbitrages en matière d'assurances en cas d'une situation financière difficile

Question : En cas de situation financière difficile pour votre entreprise, quel comportement adopteriez-vous en priorité pour vos contrats d'assurance ?



Les principaux enseignements

Trois entrepreneurs sur dix n'ont pas souscrit d'assurance pour leurs salariés

96% des entrepreneurs interrogés affirment avoir souscrit au moins une assurance pour leur activité professionnelle. Près de neuf personnes interrogées sur dix (87%) affirment avoir souscrit une assurance couvrant la responsabilité civile, ce qui en fait le type de contrat d'assurance professionnelle le plus répandu. Le fait d'assurer les actifs de l'entreprise est le fait de plus de deux-tiers des interviewés : 75% affirment avoir assuré leurs locaux et 64% ont assuré leur matériel. Plus de la moitié des entrepreneurs (54%) ont souscrit une assurance prévoyance et un peu plus d'un tiers (37%) déclarent avoir contracté une assurance permettant de se prémunir contre les pertes d'exploitation. Les assurances « chômage » et « Homme-clé » apparaissent moins fréquentes, seuls 14% des entrepreneurs interrogés s'en étant dotés. Il s'avère que, quel que soit le type de contrat considéré, les micro-entrepreneurs sont plus nombreux à avoir souscrit une assurance que les travailleurs non-salariés. Par ailleurs, la proportion d'entrepreneurs ayant souscrit une assurance tend à augmenter lorsque la taille salariale de l'entreprise et le volume de son chiffre d'affaires s'accroissent.

Alors que quasiment l'ensemble des entrepreneurs interrogés ont souscrit un contrat d'assurance pour leur activité professionnelle, la souscription d'un contrat pour leur salariés est nettement moindre (71%). Un entrepreneur ayant des salariés sur deux a souscrit un contrat d'assurance santé pour ses employés (51%), et une proportion légèrement inférieure a signé un contrat d'assurance retraite (42%) ou une assurance prévoyance (41%). Protéger ses salariés en souscrivant un contrat d'épargne salariale n'est le fait que de 16% des personnes interrogées. A l'image des contrats d'assurance pour leur activité professionnelle, les micro-entrepreneurs affirment davantage que les travailleurs non-salariés avoir souscrit des contrats d'assurance pour leur personnel.

A titre personnel, les entrepreneurs disposent tous d'une assurance privée pour eux-mêmes et leur famille. Les assurances habitation (92%) et automobile (90%) sont les plus courantes, quand la souscription d'une assurance santé concerne plus de trois personnes interrogées sur quatre (77%). Une majorité déclare également posséder une assurance vie (58%) et une garantie des accidents de la vie (51%). La part d'entrepreneurs possédant une assurance retraite est légèrement plus faible (47%), mais s'élève à 58% s'agissant des micro-entrepreneurs (contre 36% des travailleurs non-salariés).

Un déficit de connaissance des contrats d'assurance souscrits se fait jour : 43% des entrepreneurs interrogés affirment « mal » les connaître quand 57% déclarent avoir une connaissance précise du contenu de leurs contrats. Notons que les travailleurs non-salariés présentent un niveau de connaissance légèrement supérieur à celui des micro-entrepreneurs (60% contre 54%).

Le fait d'avoir recours à différents assureurs pour l'ensemble de ses contrats d'assurances privés et professionnels constitue un choix effectué par plus de six personnes interrogées sur dix (63%). Néanmoins, plus d'un tiers (37%) affirment faire confiance à un assureur unique pour l'ensemble de leurs contrats, cette proportion atteignant même 60% parmi les auto-entrepreneurs.

Les principaux enseignements

Une satisfaction importante à l'égard de son assureur marquée par une relation de longue durée

La relation avec son assureur dans le cadre des contrats professionnels semble s'inscrire dans la durée : 59% des personnes interrogées affirment être client chez leur assureur depuis six ans ou plus, dont 38% depuis plus de dix ans. Les entrepreneurs du secteur industriel émergent comme ceux pour lesquels la relation est la plus ancienne, plus d'un sur deux (53%) étant client chez leur assureur actuel depuis plus de 10 ans.

La couverture de l'ensemble de ses besoins chez son assureur est un fait davantage observé lorsqu'il s'agit des contrats professionnels (90% des entrepreneurs affirment trouver toutes les garanties et services nécessaires) que lorsqu'il s'agit des contrats concernant les salariés. Pour ce dernier type de contrat d'assurance, un entrepreneur sur cinq (21%) observe des manques dans les contrats actuellement souscrits.

Le téléphone émerge comme le mode de communication privilégié avec son assureur : 70% des personnes interrogées l'utilisent lorsqu'elles souhaitent échanger à propos de leurs contrats. Plus d'un tiers déclarent se déplacer directement en agence (38%) et une proportion similaire (36%) utilise Internet. La voie postale constitue le vecteur de communication le moins usité (11%).

En matière de satisfaction, neuf entrepreneurs sur dix (90%) se déclarent globalement satisfaits de leur assureur pour les contrats professionnels ou personnels, dont un peu moins d'un quart (24%) affirme même en être « très satisfait ». Notons que le niveau de satisfaction augmente avec la taille de l'entreprise, mais aussi avec le chiffre d'affaires de l'entreprise. Il s'avère également particulièrement élevé pour les entrepreneurs implantés en région parisienne.

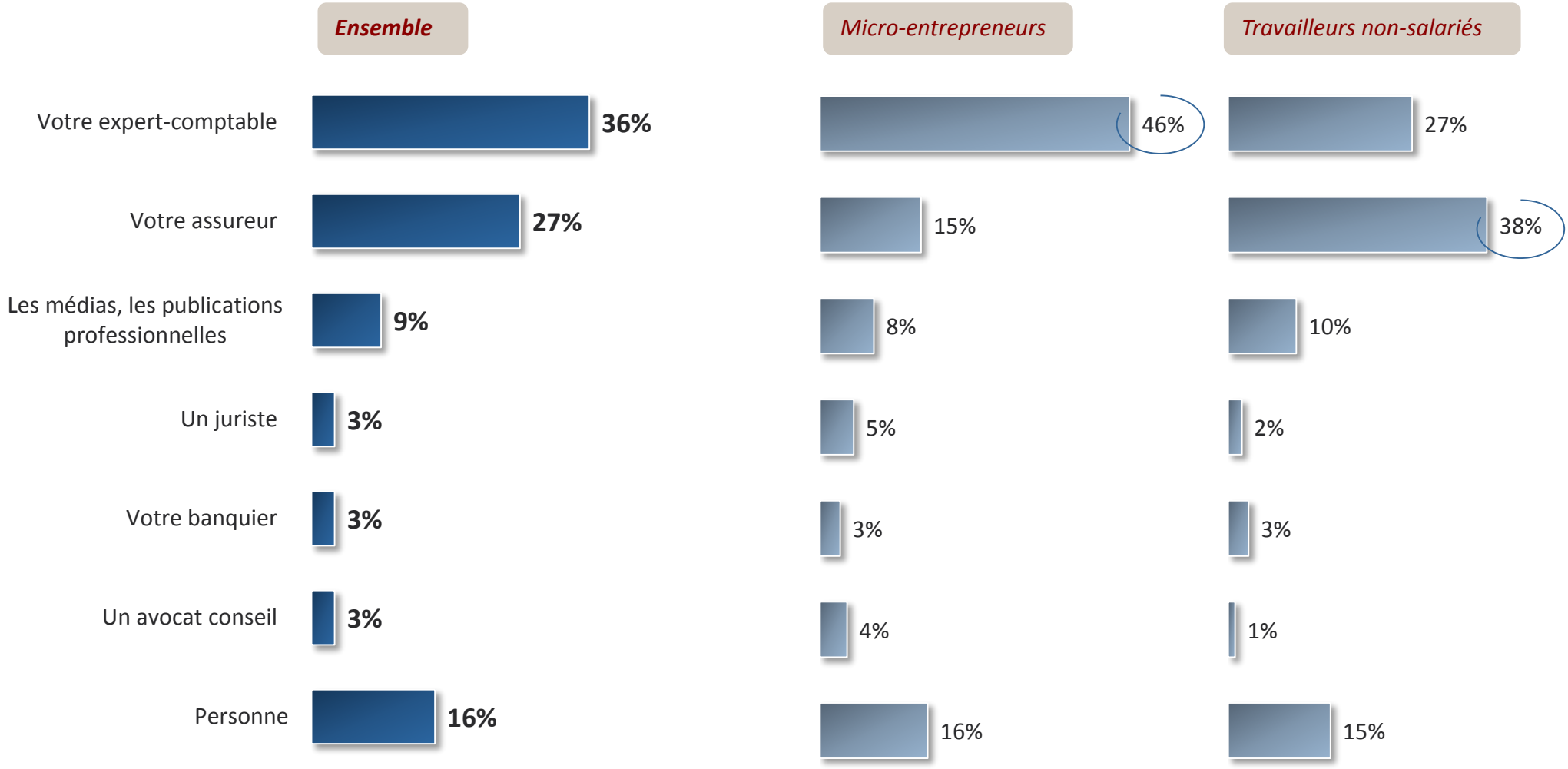
Dans le détail, la satisfaction concernant les différents aspects de la relation avec son assureur s'établit à des niveaux très majoritaires oscillant entre 65% et 86%. **Deux dimensions suscitent plus particulièrement le contentement des entrepreneurs : la qualité de la relation (avec une note moyenne de 7,7 sur 10) et la réactivité de l'assureur (7,4).** La qualité du travail fourni est également bien perçue, qu'il s'agisse de la prestation en cas de sinistre (7,1) ou des conseils et du suivi (7,1). La satisfaction s'établit à des niveaux importants concernant les garanties et services proposés (7,1) et l'adaptabilité des offres à ses besoins (6,9). Deux aspects apparaissent plus en retrait : la clarté des contrats et des offres (6,5) et sans grande surprise que les tarifs pratiqués (6,4). La satisfaction s'avère systématiquement plus élevée pour les entrepreneurs du secteur industriel et ce, quel que soit l'aspect considéré de sa relation avec l'assureur.

Dans l'hypothèse d'une situation financière difficile, deux réactions émergent de la part des entrepreneurs interrogés s'agissant de leurs contrats d'assurance en optant plutôt vers un maintien des prestations, et surtout en recherchant des prix moins élevés. Ainsi, la négociation d'une baisse des primes à iso-garanties et le fait de faire jouer la concurrence afin d'obtenir un meilleur tarif sont les solutions privilégiées (respectivement 35% et 31% de citations). 14% affirment que leurs contrats d'assurance ne seraient pas impactés par leurs difficultés financières et 7% feraient jouer la concurrence afin d'obtenir plus de services de la part de son assureur. Seuls 5% renonceraient à la souscription de certains contrats et 4% envisageraient de supprimer certains de leurs contrats.

C | *Focus sur l'Accord National Interprofessionnel*

L'interlocuteur privilégié pour l'obtention d'informations sur l'Accord National Interprofessionnel

Question : *Dans le cadre de l'Accord National Interprofessionnel, l'ensemble des salariés du secteur privé devra bénéficier, d'ici à 2016, d'une couverture complémentaire en Santé, co-financée par leur entreprise.*
Vers qui pensez-vous vous tourner en priorité pour obtenir des informations sur cet Accord ?

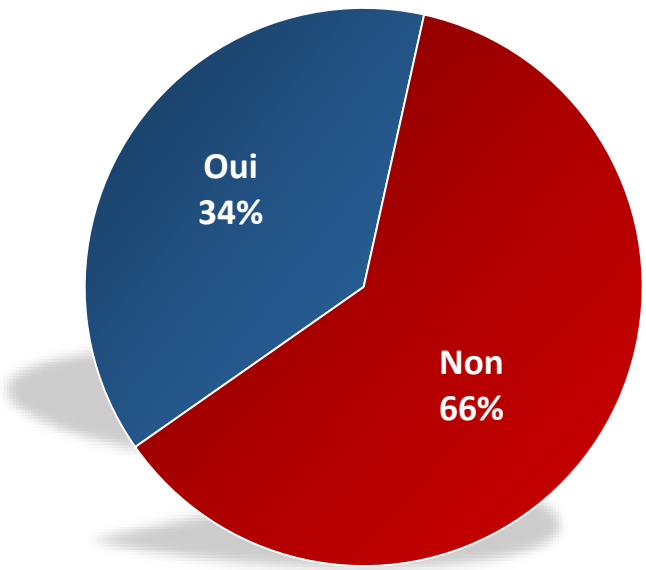


La souscription d'un contrat collectif santé pour les salariés

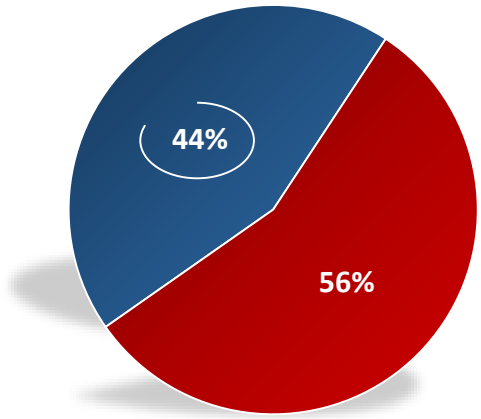
***Question* : Avez-vous déjà mis en place un contrat collectif santé pour vos salariés ?**

Base : question posée uniquement aux personnes employant des salariés, soit **51%** de l'échantillon (**50%** des micro-entrepreneurs et **52%** des travailleurs non-salariés)

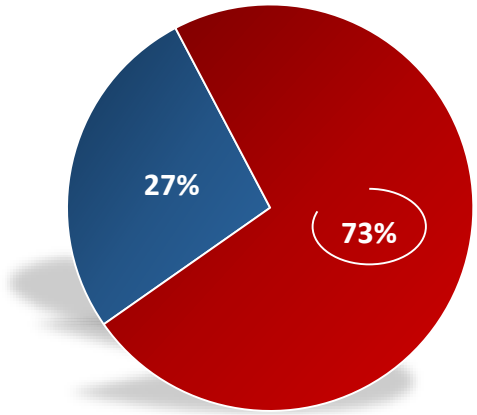
Ensemble



Micro-entrepreneurs



Travailleurs non-salariés



Les principaux enseignements

Un tiers des entrepreneurs-employeurs ont déjà pris leurs dispositions en matière de contrat collectif santé pour leurs salariés

Afin de s'informer sur les termes de l'Accord National Interprofessionnel, les entrepreneurs interrogés affirment qu'ils se tourneraient en priorité vers leur expert-comptable (36%, et même 46% s'agissant des micro-entrepreneurs). L'assureur apparaît également comme une personne de confiance, puisque plus du quart des interviewés (27%) déclarent qu'ils le contacteraient pour d'obtenir des informations. Nettement plus en retrait, on trouve les médias (9%), le juriste (3%), le banquier (3%) ou encore l'avocat conseil (3%). Notons que l'assureur représente le contact privilégié des auto-entrepreneurs (39%), des entreprises de 6 salariés et plus (42%) ainsi que de celles du secteur industriel (43%) ou situées en région parisienne (41%).

Un peu plus du tiers (34%) des entrepreneurs ayant des salariés a déjà mis en place un contrat collectif santé rendu obligatoire par l'Accord National Interprofessionnel, dont 44% chez les micro-entrepreneurs. Les secteurs de l'industrie et de la construction comptent les plus fortes proportions d'entrepreneurs ayant déjà pris leurs dispositions à cet égard (respectivement 41% et 44%).