

# L'OBSERVATOIRE

DES E-ASSURÉS

3<sup>e</sup> ÉDITION  
NOVEMBRE 2014

LE PROFIL DES PERSONNES  
A LA

RECHERCHE

ET D'UNE  
ASSURANCE SANTÉ

FOCUS  
SENIORS

SUR  
INTERNET



# QUI

## SOMMES-NOUS ? PRÉSENTATION DE

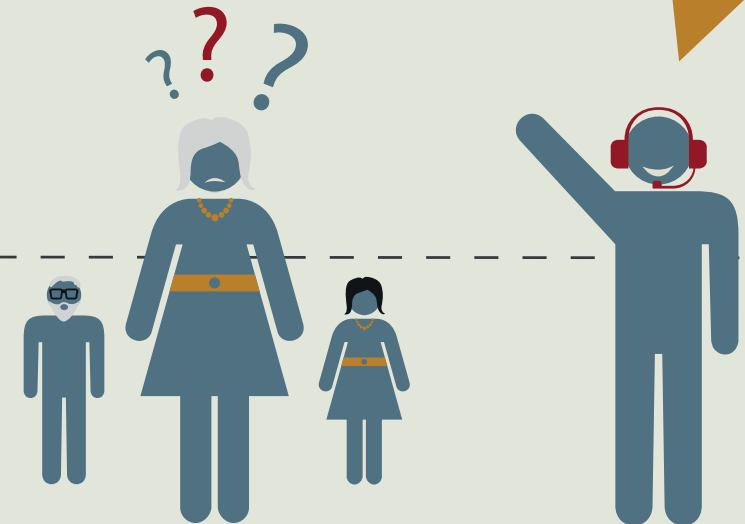
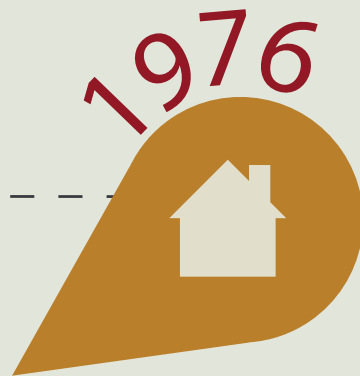
cmonassurance est un e-courtier, filiale d'Alptis Assurances. Les deux entités sont basées à Lyon. cmonassurance a été créé en 2007 pour répondre à une demande croissante d'internautes à la recherche d'une assurance santé précisément adaptée à leurs besoins et à leur budget. cmonassurance est spécialiste des assurances de personnes (mutuelle santé, assurance emprunteur, prévoyance, ...) et distribue les marques Swiss Life, Alptis, Genworth, Mutuelle Bleue et Miltis.

La mission de cmonassurance est d'apporter aux prospects et clients un conseil à forte valeur ajoutée dans le choix de leur assurance santé : analyse des besoins, réalisation de devis, conseil personnalisé, souscription à distance, suivi commercial du contrat.

Fondé en 1976, le Groupe Alptis est un réseau associatif qui construit avec l'ensemble de ses adhérents des solutions d'assurances de personnes. D'après le site [opinion-assurances.fr](http://opinion-assurances.fr), Alptis fait partie des 9 assureurs préférés des Français dans la catégorie « mutuelle santé ». Il est dans le Top 3 des assureurs préférés des Français dans la catégorie « assureurs crédit ».

cmonassurance

COURTIER  
CONNECTÉ



# POURQUOI UN BAROMÈTRE DES E-ASSURÉS

## SENIORS ?

### PRÉFACE

Toutes les études publiées sur le thème « Les seniors et l'assurance » portent sur les tendances, les acteurs, les motifs de recherche, le développement des solutions techniques, l'impact des réseaux sociaux.

Il nous est apparu important de compléter les informations disponibles en étudiant les seniors eux-mêmes : leur profil détaillé, leurs besoins, la saisonnalité de leurs recherches...

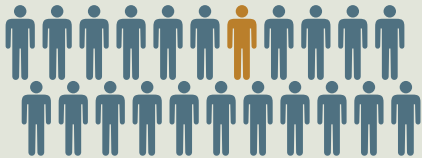
Le focus seniors de cette troisième édition de notre baromètre répond aux questions suivantes : qui sont les internautes de 60 ans et plus qui se renseignent et achètent leur assurance santé sur internet ? Comment évolue leur profil au fil du temps ? Quel niveau de couverture privilégient-ils ? Quand font-ils leur recherche ?



# MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

## OBJECTIF

Dresser un profil socio-démographique des seniors effectuant des recherches de mutuelles sur Internet.



## ÉCHANTILLON

1 394 945 personnes de 60 ans et plus ayant sollicité le service de tarification d'Alptis Assurances pour la gamme de complémentaires santé.

## PÉRIODE D'OBSERVATION

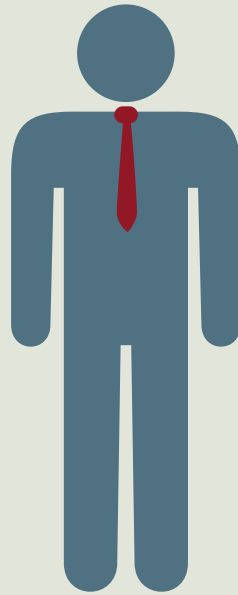
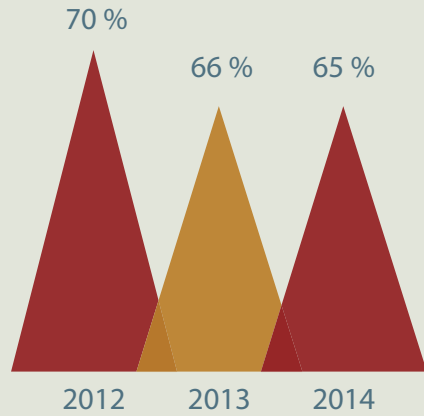
Du 1er juillet 2012 au 30 juin 2014.



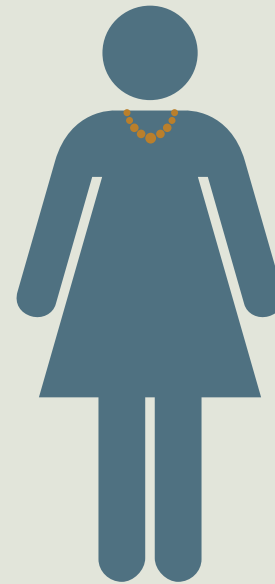
# HOMMES ET FEMMES



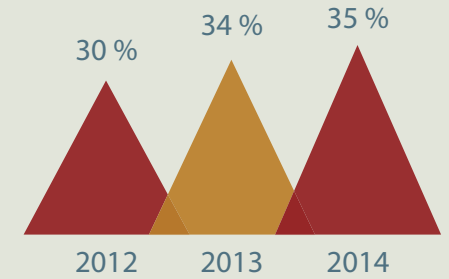
Les recherches concernent dans deux cas sur trois des assurés hommes. Un effet des sorties de contrats dits « de groupe » (contrats collectifs proposés par l'entreprise) à l'orée ou pendant la retraite ?



67 %



33 %

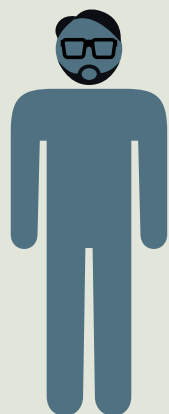
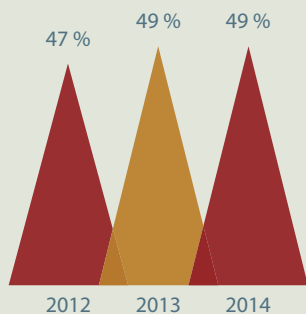


Chiffres Insee (janvier 2014) :  
Femmes : 51.5 %  
Hommes : 48.5 %

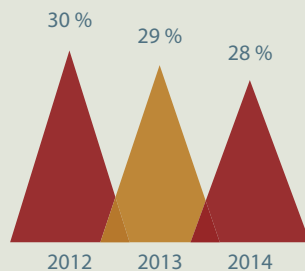
# TRANCHES D'ÂGE



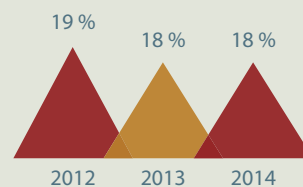
60 - 64 ans  
**48 %**



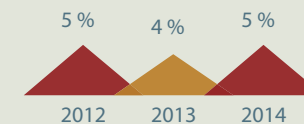
65 - 70 ans  
**29 %**



70 - 80 ans  
**18 %**



80 ans et plus  
**5 %**

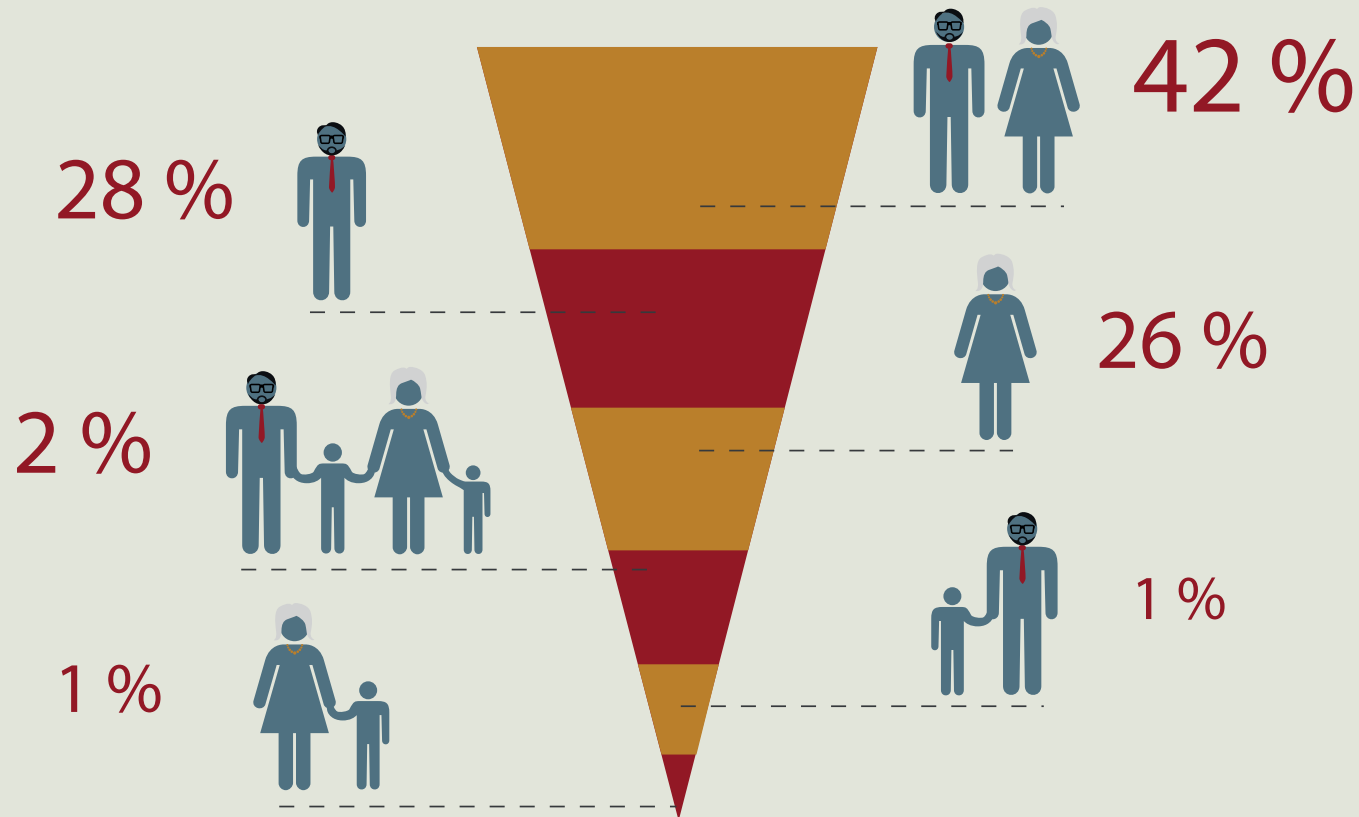


## ÂGE MOYEN : 67 ANS

Près de la moitié des seniors recherchant une assurance santé sur Internet ont moins de 65 ans (en moyenne depuis 2012).

En lien avec la pyramide des âges, plus la tranche d'âge est élevée, moins elle compte de représentants parmi les personnes qui recherchent une complémentaire santé sur le web.

# SITUATION FAMILIALE



## UNE MAJORITÉ DES SENIORS S'ASSURENT SEULS

Plus de la moitié des individus qui recherchent une complémentaire santé sur Internet s'assurent seuls. Ils sont en effet 54 %.

Cela peut s'expliquer par le fait que la catégorie des seniors s'assurant seuls comprend trois types d'individus :

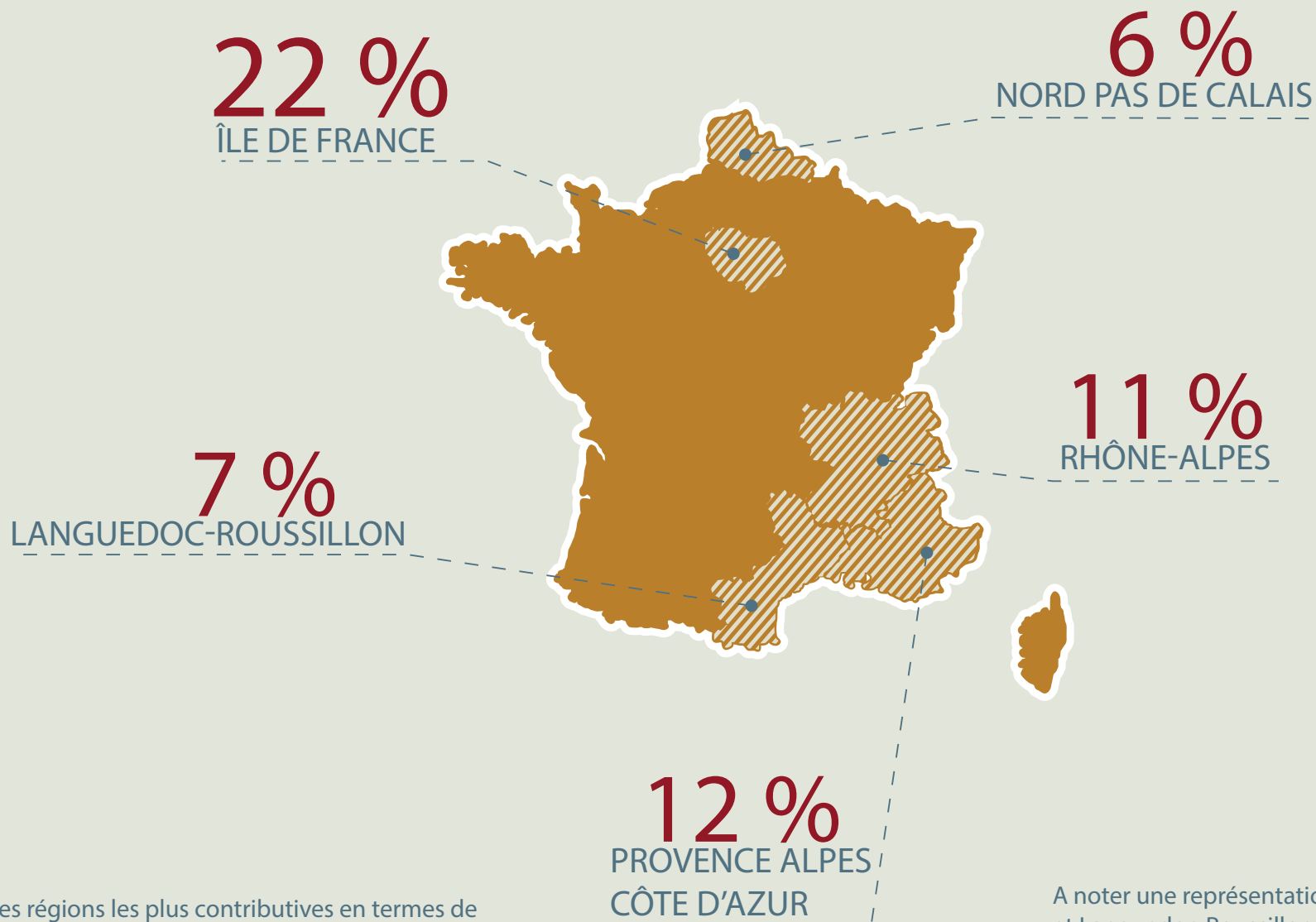
- les célibataires sans enfant ;
- les personnes qui s'assurent à titre individuel car leur conjoint ou enfant sont assurés sur un autre contrat ;
- les veufs ou veuves sans enfant à charge.

Données Insee (2010) :  
Homme seul : 14.2%  
Femme seule : 19.6%  
Couple sans enfant : 25.9%  
Couple avec enfant(s) : 26.8%  
Famille monoparentale : 8.3%  
Autre : 5.2%

# SITUATION GÉOGRAPHIQUE



Population française par région  
(données 2013 - Insee) :  
Île de France : 18 %  
Rhône Alpes : 10 %  
Paca : 8 %  
Nord Pas de Calais : 6 %  
Languedoc-Roussillon : 4 %

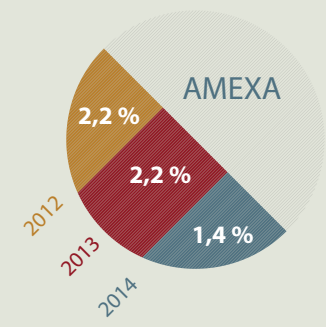
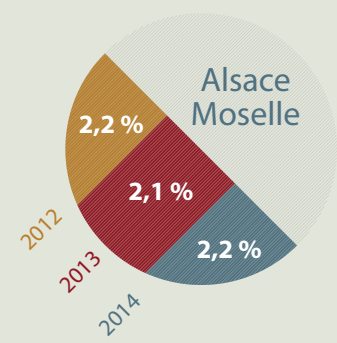
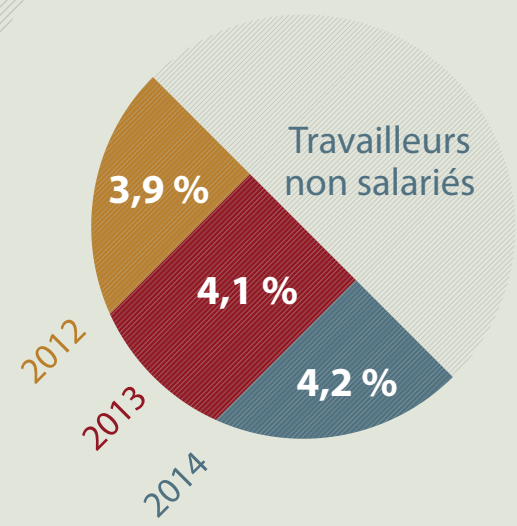
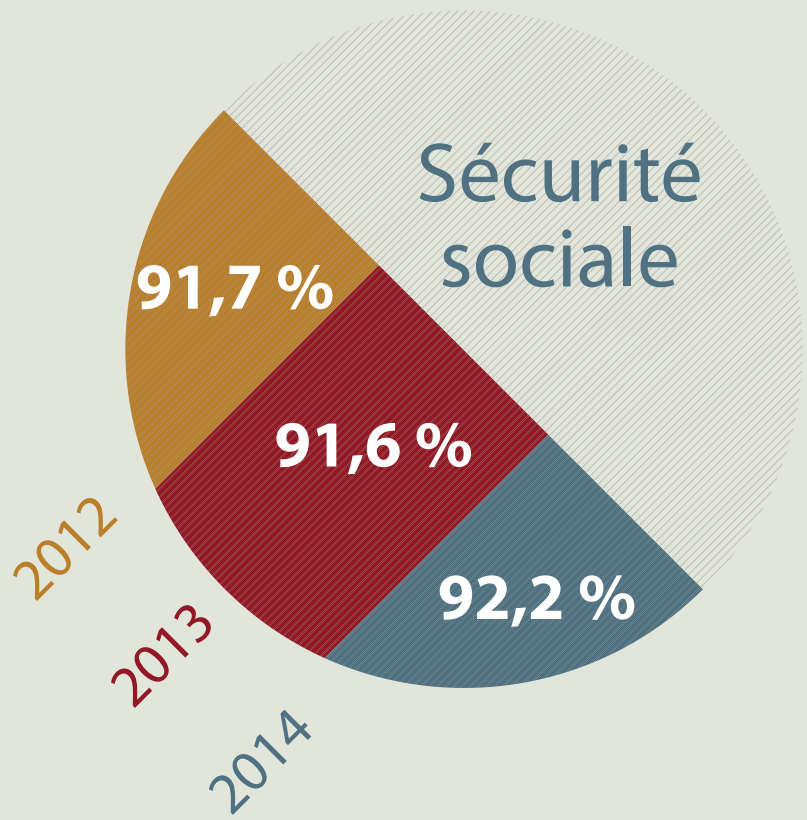


Le Top 5 des régions les plus contributives en termes de recherche d'une complémentaire santé sur Internet est proche sans être strictement conforme aux régions les plus peuplées, la tendance pour les seniors étant de s'installer dans le sud de la France une fois retraités.

A noter une représentation plus forte de Paca et Languedoc-Roussillon, cohérente avec la part de personnes de plus de 60 ans qui résident dans ces deux régions.



# LE RÉGIME OBLIGATOIRE



Les e-assurés seniors sont à 92 % affiliés au régime général de l'Assurance maladie.

# LES PROFESSIONS

Données INSEE (2012) :

Agriculteurs exploitants : 1 %

Artisans, commerçants, chef d'entreprise : 3,4 %

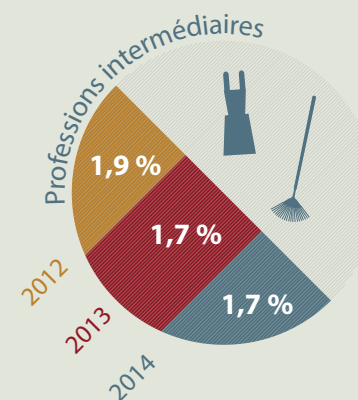
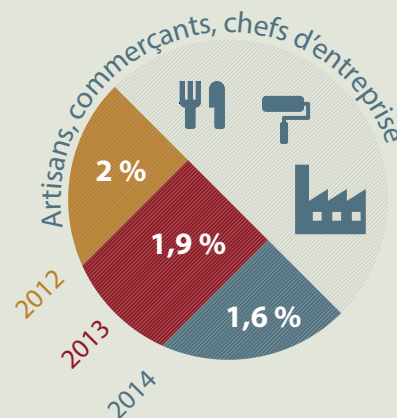
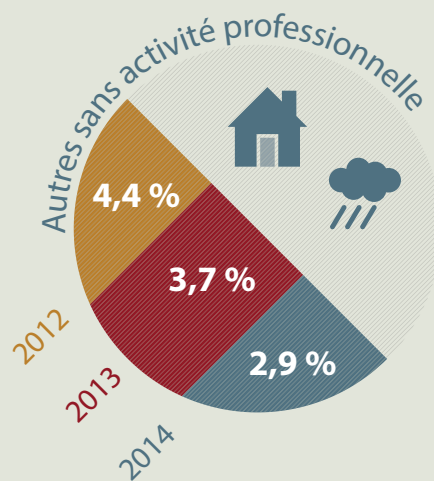
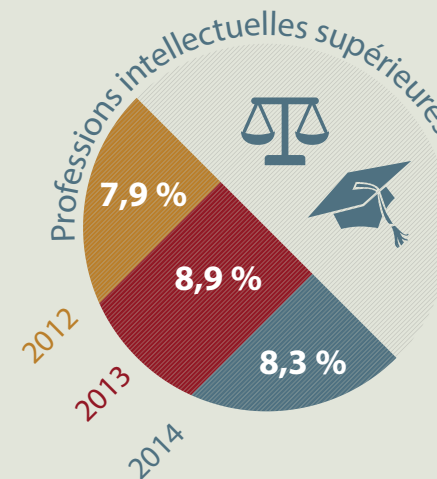
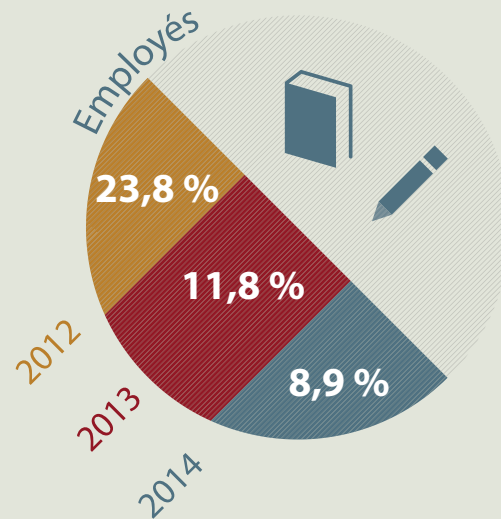
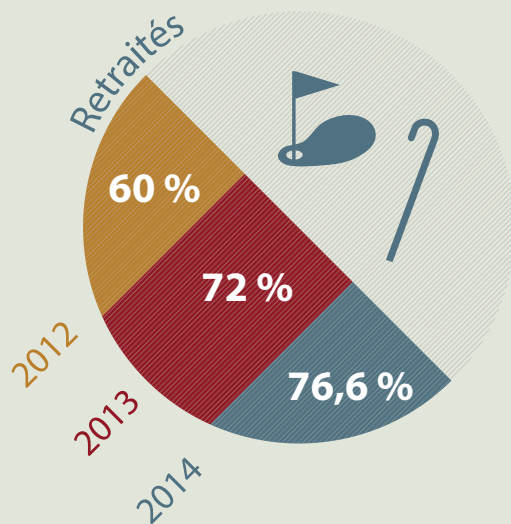
Cadres, professions intellectuelles supérieures : 9,6 %

Professions intermédiaires : 13,3 %

Employés : 16 %

Inactifs ayant déjà travaillé : 26,5 %

Autres sans activité professionnelle : 17,7 %



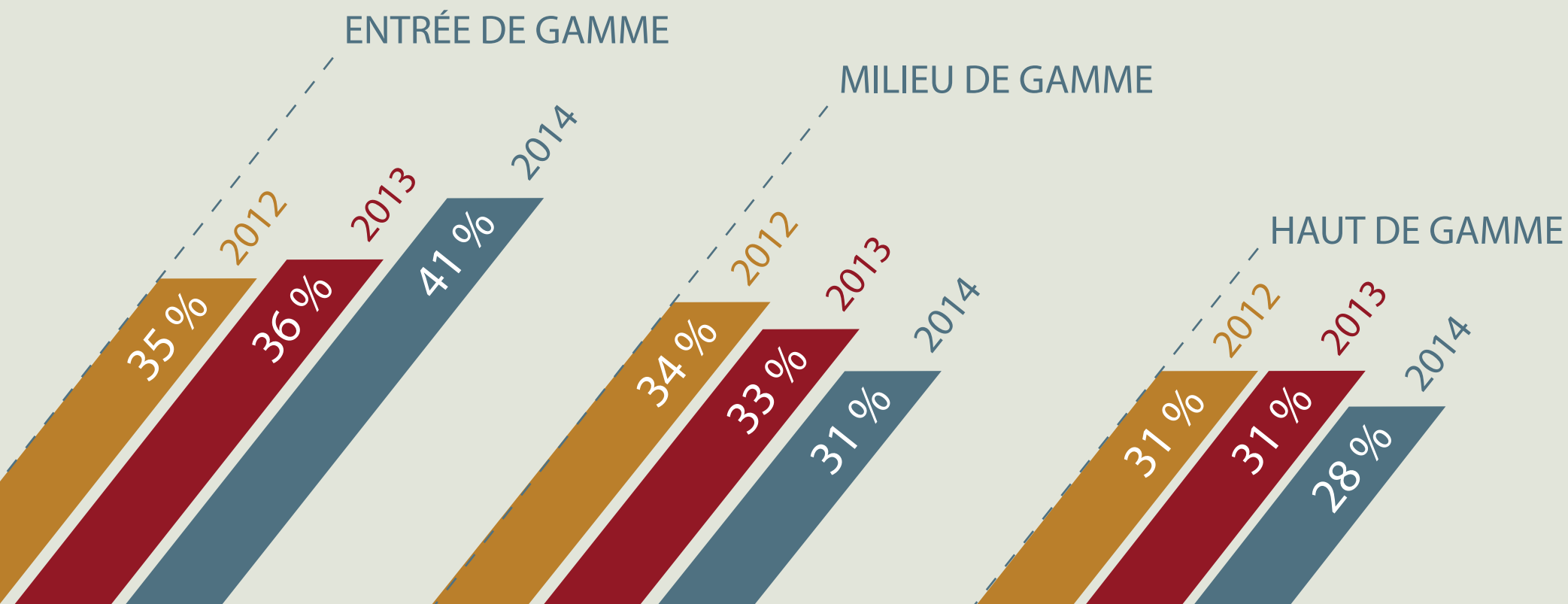
Sans surprise, les e-assurés de plus de 60 ans sont en majorité à la retraite (7 personnes sur 10).

# NIVEAU D'ASSURANCE SOUHAITÉ

## DES FEMMES A LA RECHERCHE DU MEILLEUR PRIX

Par rapport à la moyenne nationale, très orientée vers les garanties d'entrée de gamme et qui délaisse le haut de gamme, les seniors présentent un profil plus équilibré. 2 seniors sur 5 s'orientent vers des garanties qui apportent des prestations essentielles. Ils sont 1 sur 4 à rechercher des garanties équilibrées. 1 senior sur 3 privilégie des couvertures santé haut de gamme pour bénéficier de remboursements élevés en cas d'aléas de santé.

A noter que, entre 2012 et 2014, la part des recherches concernant le milieu et le haut de gamme diminue au profit de l'entrée de gamme : pour les seniors aussi, l'arbitrage se fait de plus en plus sur le prix.





# MONTANT DE COTISATION

## UN MARCHÉ ORIENTÉ VERS

## LES COTISATIONS LES MOINS CHÈRES

600 - 1 200 € / an

**39 %**

2012 : 40 %  
2013 : 37 %  
2014 : 39 %

1200 - 1 800 € / an

**33 %**

2012 : 35 %  
2013 : 35 %  
2014 : 27 %

1 800 - 2 400 € / an

**15 %**

2012 : 16 %  
2013 : 17 %  
2014 : 12 %

2 400 € et + / an

**7 %**

2012 : 8 %  
2013 : 8 %  
2014 : 6 %

0 - 600 € / an

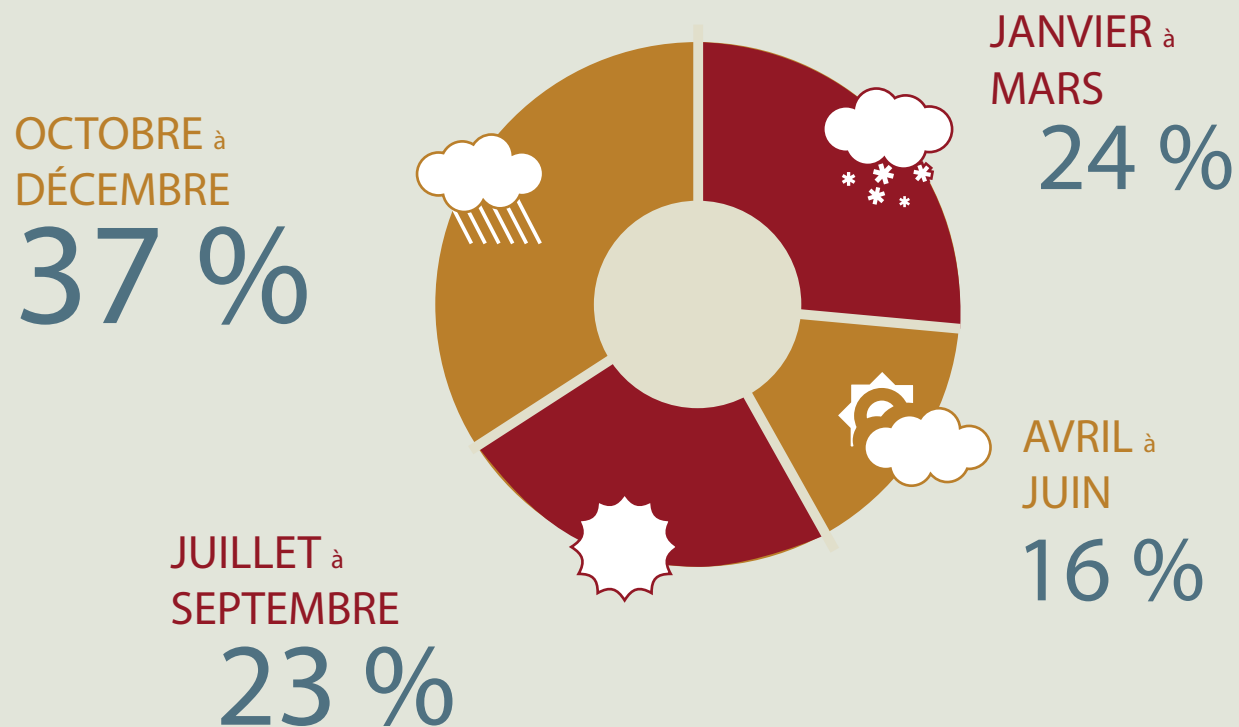
**6 %**

2012 : 1 %  
2013 : 3 %  
2014 : 16 %

Plus de la moitié des e-assurés seniors sont concernés par des cotisations supérieures à 100 € par mois. Plus d'1 sur 4 s'orientent lors de la recherche vers des cotisations mensuelles supérieures à 150 €.

A noter la forte hausse en 2014 des cotisations comprises entre 0 et 50 € par mois. Marginales en 2012 et 2013, elles représentent désormais 1 demande sur 6 et coïncident avec l'apparition sur le marché d'offres de mutuelles réduites à la couverture des dépenses d'hospitalisation seules.

# ÉVOLUTION TRIMESTRIELLE DE L'ACTIVITÉ



## UNE SAISONNALITÉ MARQUÉE

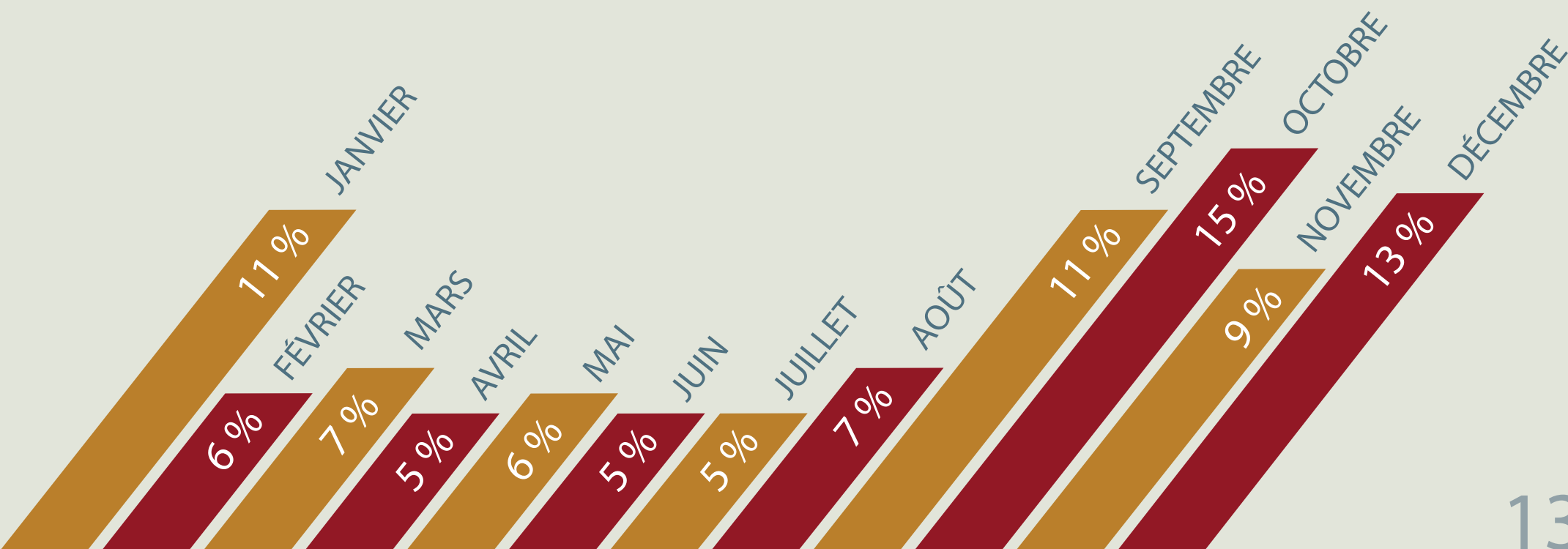
Les trois derniers mois de l'année concentrent 37 % des recherches. Le printemps est en revanche une période de moindre activité.

# ÉVOLUTION MENSUELLE DE L'ACTIVITÉ

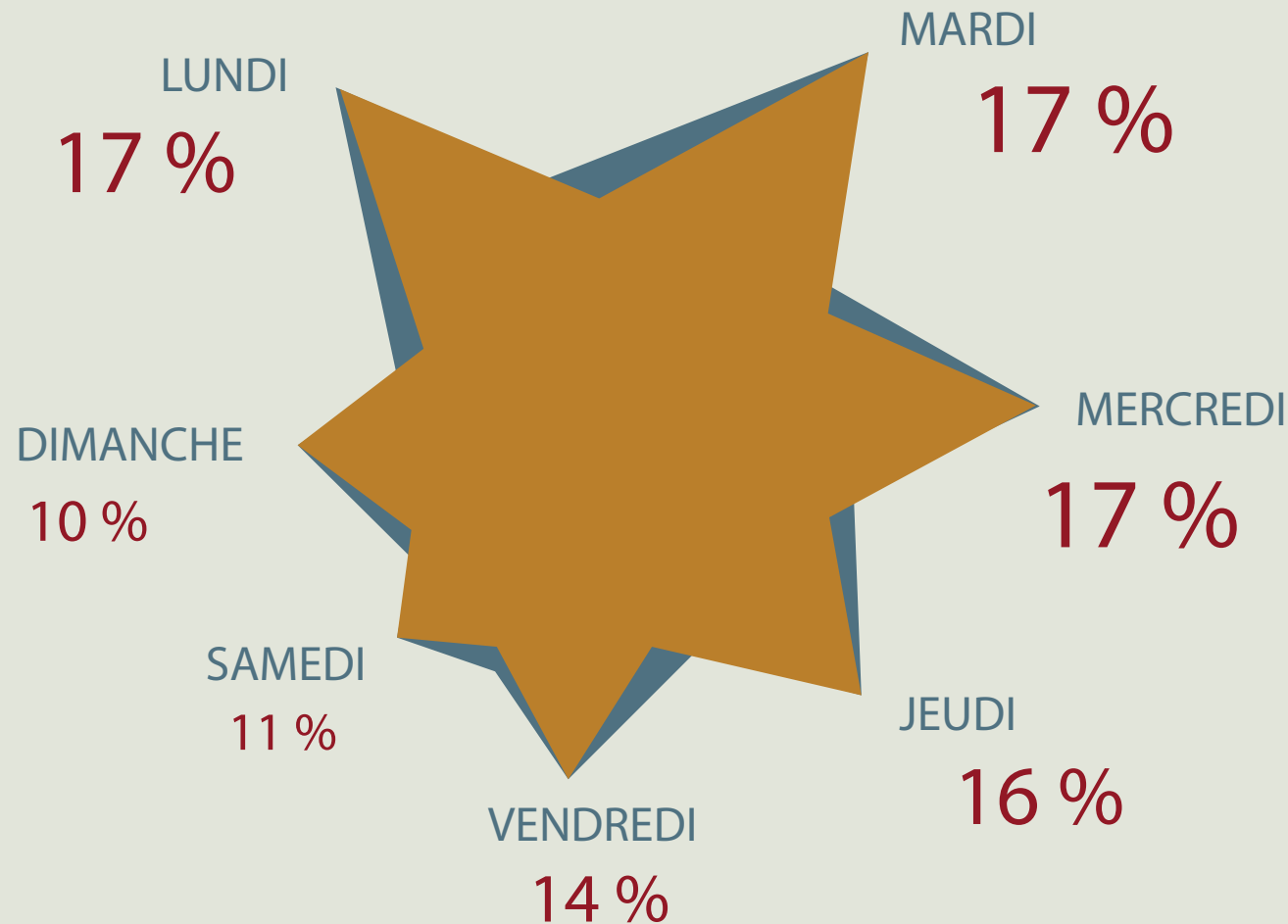
## DES RECHERCHES CONCENTRÉES ENTRE SEPTEMBRE ET JANVIER

Septembre à janvier correspondent à 59 % des recherches d'une complémentaire santé de la part des seniors alors que ces 5 mois pèsent pour 42 % du temps annuel.

Les mois d'avril à juillet sont particulièrement calmes.



# ÉVOLUTION EN JOURS DE L'ACTIVITÉ



## MUTUELLE, SENIORS ET INTERNET : ÇA SE PASSE EN SEMAINE !

Les recherches se concentrent essentiellement au cours des quatre premiers jours de la semaine, qui représentent 67 % demandes alors qu'ils comptent pour 57 % du temps hebdomadaire.

La part des recherches effectuée le week-end reste la plus faible avec 11 % le samedi et 10 % le dimanche.

Deux explications :

- la souscription d'une assurance est sans doute davantage vécue comme un achat contraint que comme un achat plaisir que l'on fait le week-end ;
- les jours de recherche coïncident avec les jours d'ouverture des agences et des cabinets de courtage.

# LE PROFIL TYPE

