

Arnaques à la clé...

LES FRANÇAIS, LES SERRURIERS ET LES ARNAQUES LORS DES RÉPARATIONS DES PORTES D'ENTRÉE



Enquête réalisée pour
HOP' DÉPANNAGE

2 décembre 2019

Contacts ifop :

Pôle « Politique / Actualités »

François KRAUS / Francis AUBOUIN

TEL : 01 72 34 94 64 / 06 61 00 37 76

francois.kraus@ifop.com



Etude réalisée par l'Ifop pour



Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 017** 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.

Ces quotas ont été définis à partir des données du recensement pour la population âgée de 18 ans et plus résidant en métropole (EE-INSEE 2014).

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du **19** au **20 novembre 2019**.



IMPORTANT : Si vous citez cette étude, merci de vous conformer à la [loi du 25 avril 2016](#) qui impose de citer le nom de l'institut de sondage, le nom et la qualité du commanditaire, le nombre des personnes interrogées ainsi que les dates auxquelles il a été procédé aux interrogations. L'Ifop rappelle que « le fait de publier ou laisser publier, diffuser ou laisser diffuser un sondage en violation de la présente loi et des textes réglementaires applicables » est désormais puni d'une **amende de 75 000 €**.

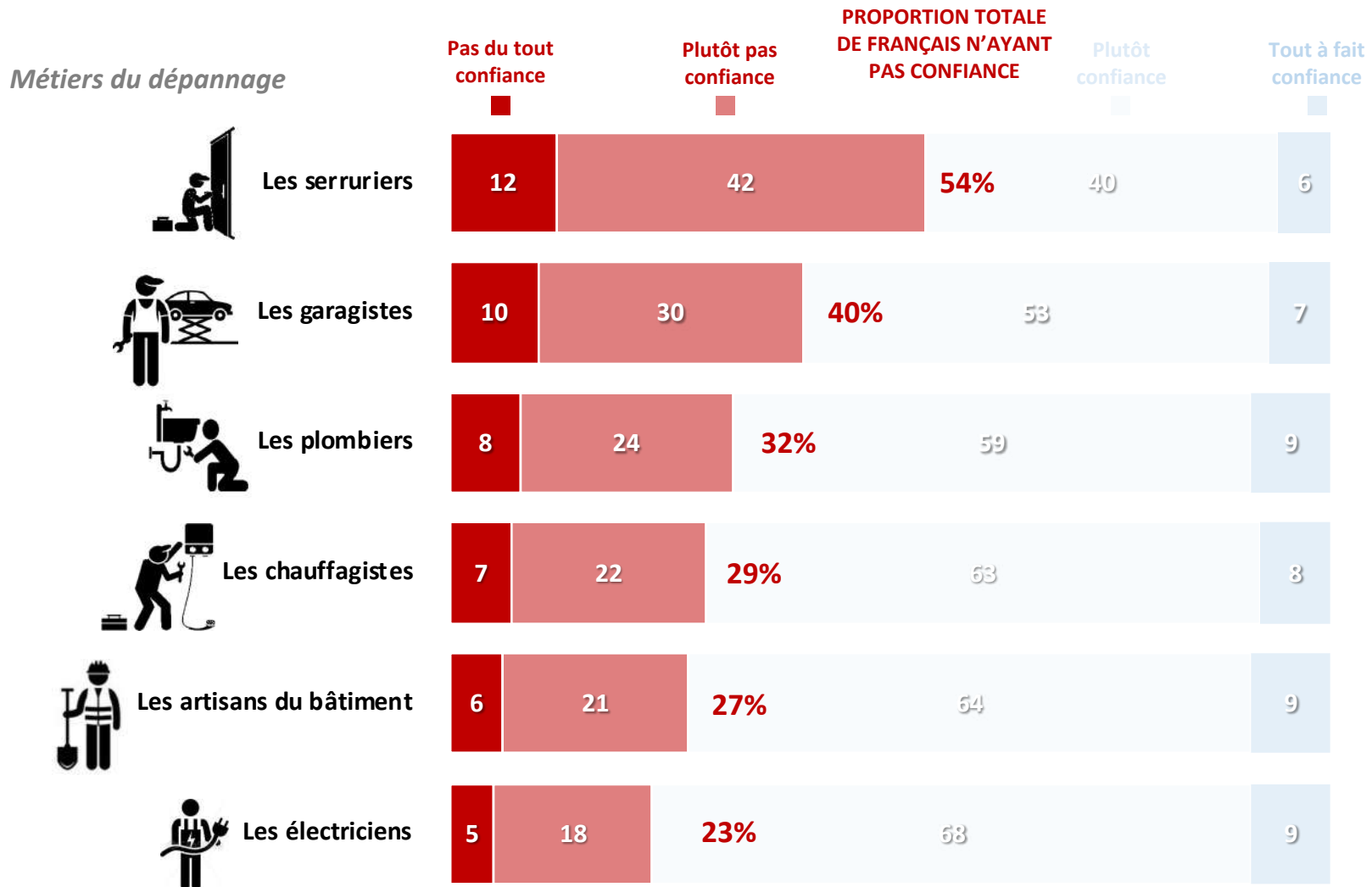
POUR CITER CETTE ETUDE, IL FAUT UTILISER A MINIMA LA FORMULATION SUIVANTE :

« Étude Ifop pour HOP'Dépannage réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 19 au 20 novembre 2019 auprès d'un échantillon de 1 017 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus »

A LA DEFIANCE ET LE SOUHAIT DE REGLEMENTATION DE LA PROFESSION



Question : Personnellement, en cas de problèmes, êtes-vous du genre à faire confiance à chacune des professions suivantes ?





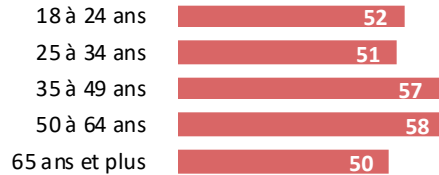
Zoom sur le profil des Français ne faisant pas confiance dans « les serruriers »



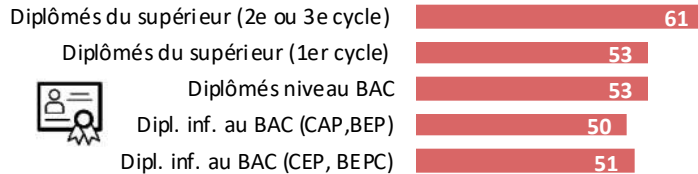
Note de lecture : 68% des habitants de la région parisienne ne font pas confiance aux serruriers

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **54%**

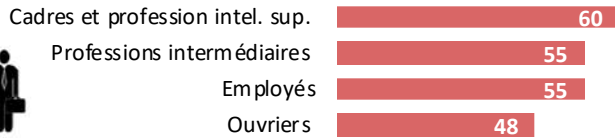
Age



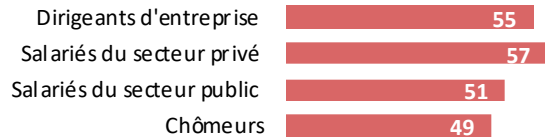
Niveau de diplôme



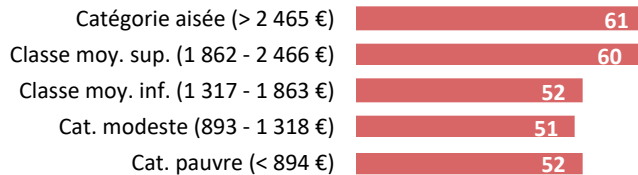
Catégorie socioprofessionnelle



Statut d'emploi



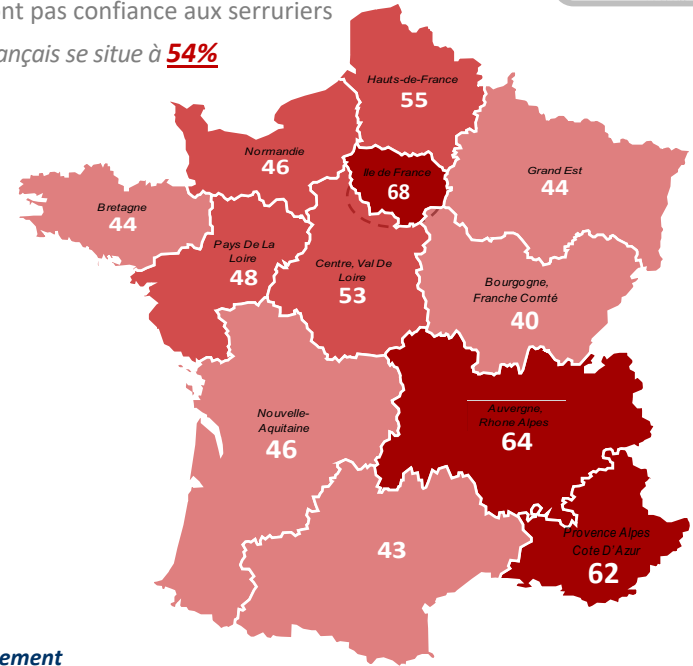
Niveau de vie



Taille de l'agglomération



Région



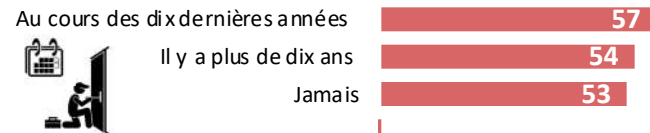
Type de logement



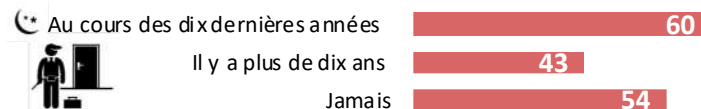
Statut d'occupation du logement



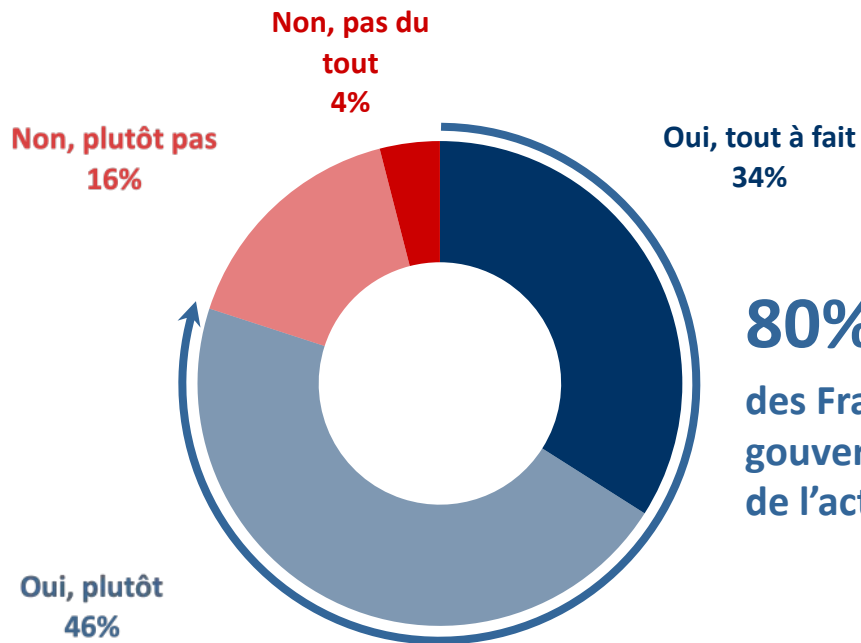
Recours à un serrurier dans la vie



Recours à un serrurier à une heure anormale



Question : De manière générale, souhaitez-vous que le gouvernement renforce l'encadrement de l'activité des serruriers ?



80%

des Français souhaitent que le
gouvernement renforce l'encadrement
de l'activité des serruriers



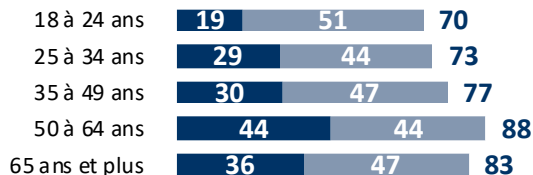
Zoom sur le profil des Français qui souhaitent que le gouvernement renforce l'encadrement de l'activité des serruriers



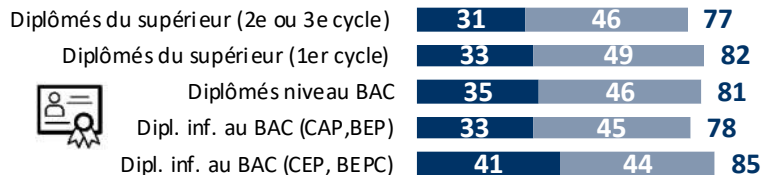
Note de lecture : seuls 73% des ouvriers sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **80%**

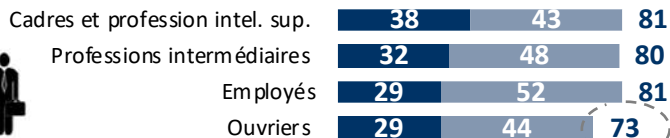
Age



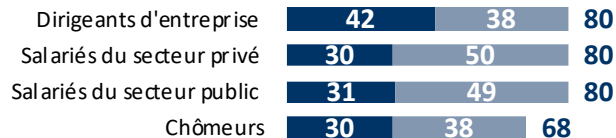
Niveau de diplôme



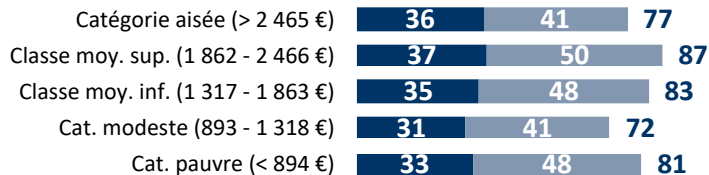
Catégorie socioprofessionnelle



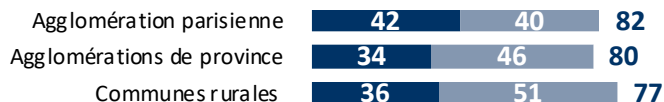
Statut d'emploi



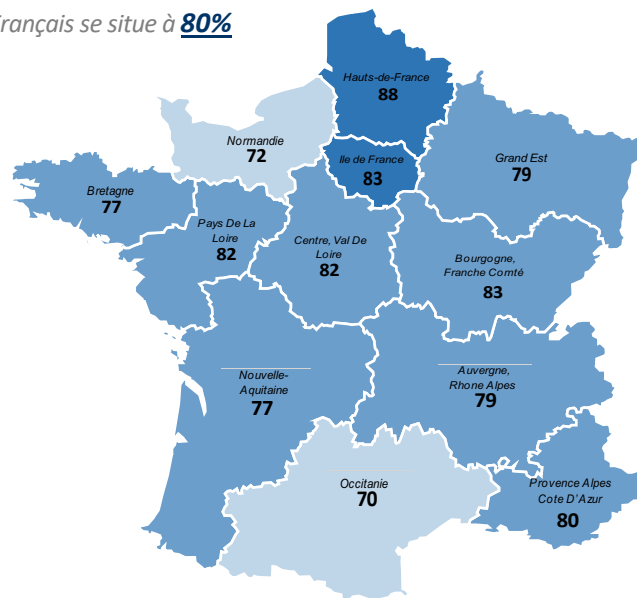
Niveau de vie



Taille de l'agglomération



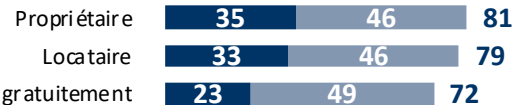
Région



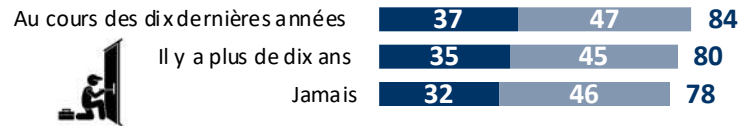
Type de logement



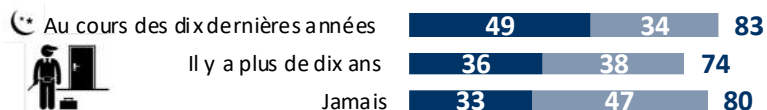
Statut d'occupation du logement



Recours à un serrurier dans la vie



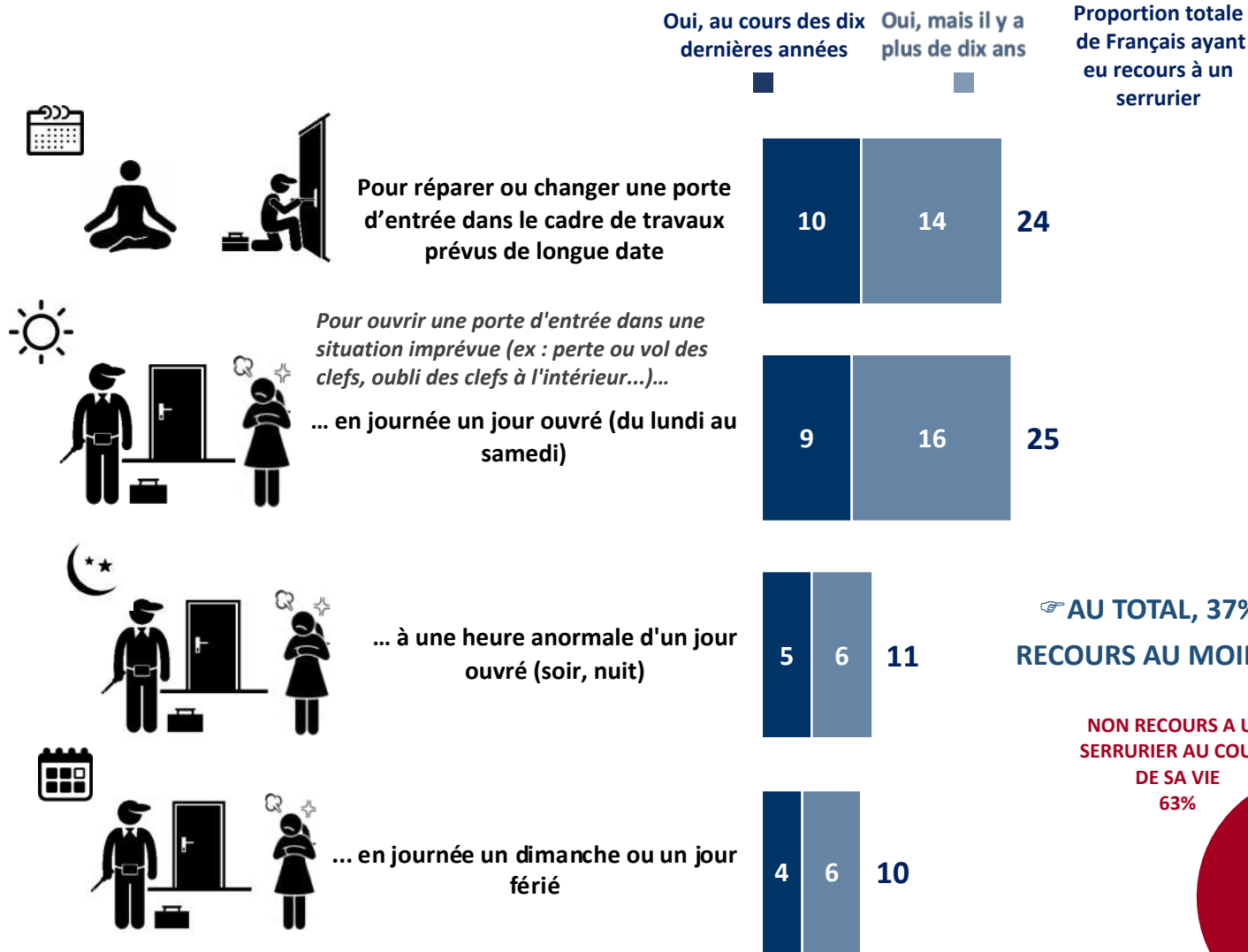
Recours à un serrurier à une heure anormale



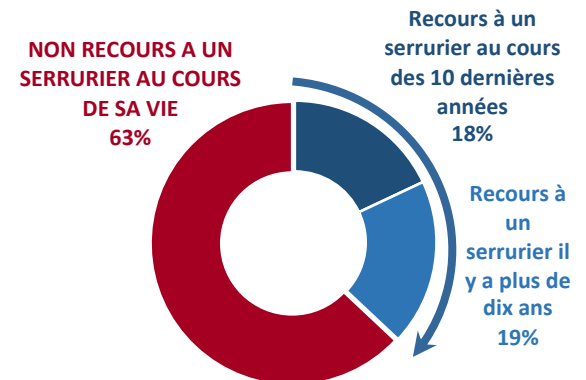
B I LE RECOURS A UN SERRURIER DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS



Question : Au cours de votre vie, avez-vous déjà eu recours à un serrurier... ?



➡ AU TOTAL, 37% DES FRANÇAIS Y ONT EU RECOURS AU MOINS UNE FOIS DANS LEUR VIE





Zoom sur le profil des Français ayant eu recours à un serrurier au moins une fois dans leur vie



Note de lecture : 50% des cadres et professions intellectuelles supérieures sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **37%**

Age



18 à 24 ans	19	10	29
25 à 34 ans	24	7	31
35 à 49 ans	19	16	35
50 à 64 ans	13	21	34
65 ans et plus	17	30	47

Niveau de diplôme

Diplômés du supérieur (2e ou 3e cycle)	24	23	47
Diplômés du supérieur (1er cycle)	21	16	37
Diplômés niveau BAC	11	22	33
Dipl. inf. au BAC (CAP, BEP)	8	17	25
Dipl. inf. au BAC (CEP, BEPC)	15	20	35

Catégorie socioprofessionnelle



Cadres et profession intel. sup.	24	26	50
Professions intermédiaires	16	13	29
Employés	17	14	31
Ouvriers	15	12	27

Statut d'emploi



Dirigeants d'entreprise	26	29	55
Salariés du secteur privé	18	14	32
Salariés du secteur public	15	18	33
Chômeurs	17	11	28

Niveau de vie



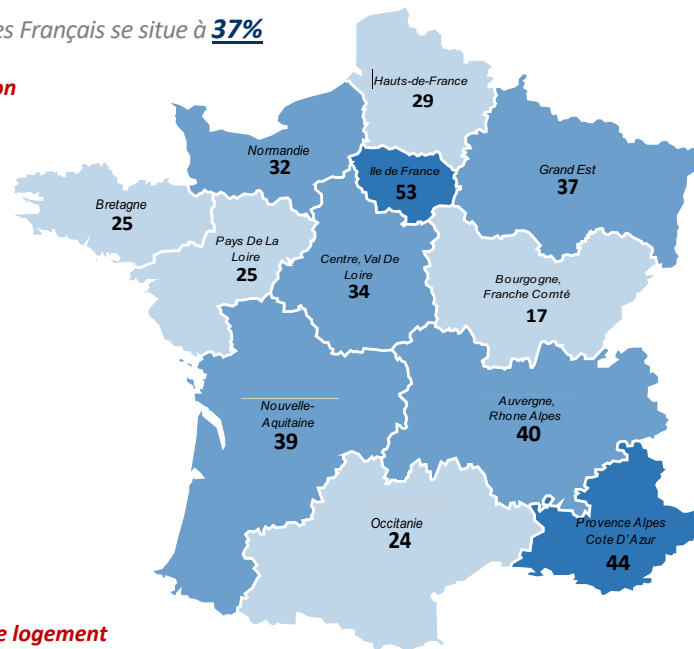
Catégorie aisée (> 2 465 €)	25	22	47
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	14	25	39
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	14	16	30
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	17	18	35
Cat. pauvre (< 894 €)	24	16	40

Taille de l'agglomération



Agglomération parisienne	31	24	55
Agglomérations de province	17	19	36
Communes rurales	11	14	25

Région



Type de logement



Une maison	14	18	32
Un appartement	23	21	44

Statut d'occupation du logement



Propriétaire	18	20	38
Locataire	18	19	37
Logé(e) gratuitement	16	10	26

Recours à un serrurier dans la vie

Au cours des dix dernières années	31	24	55
Il y a plus de dix ans	17	19	36
Jamais	11	14	25

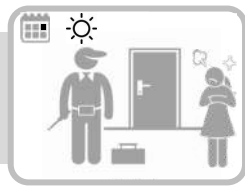
Recours à un serrurier à une heure anormale



Au cours des dix dernières années	31	24	55
Il y a plus de dix ans	17	19	36
Jamais	11	14	25



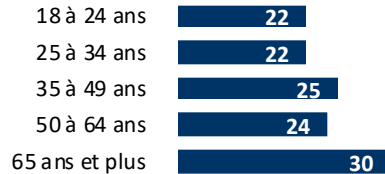
Zoom sur le profil des Français ayant eu recours à un serrurier « dans une situation imprévue en journée un jour ouvrable »



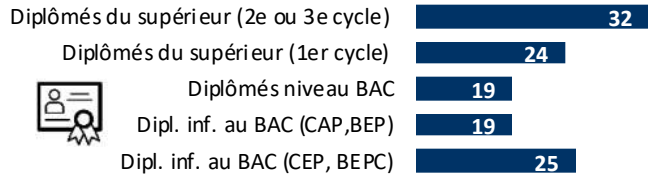
Note de lecture : 41% des habitants de l'agglomération parisienne sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **25%**

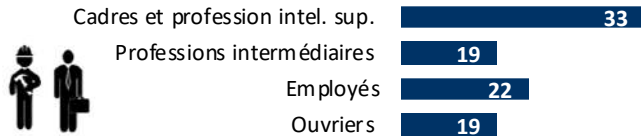
Age



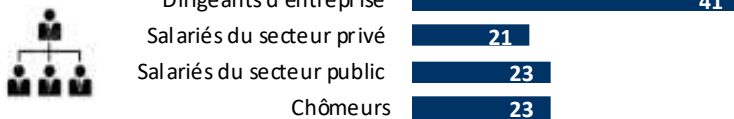
Niveau de diplôme



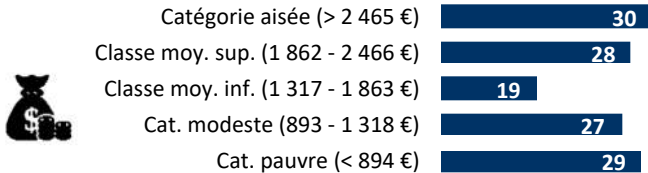
Catégorie socioprofessionnelle



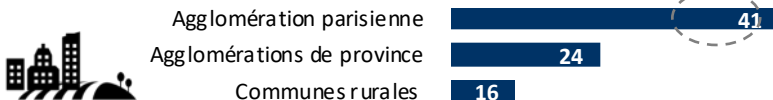
Statut d'emploi



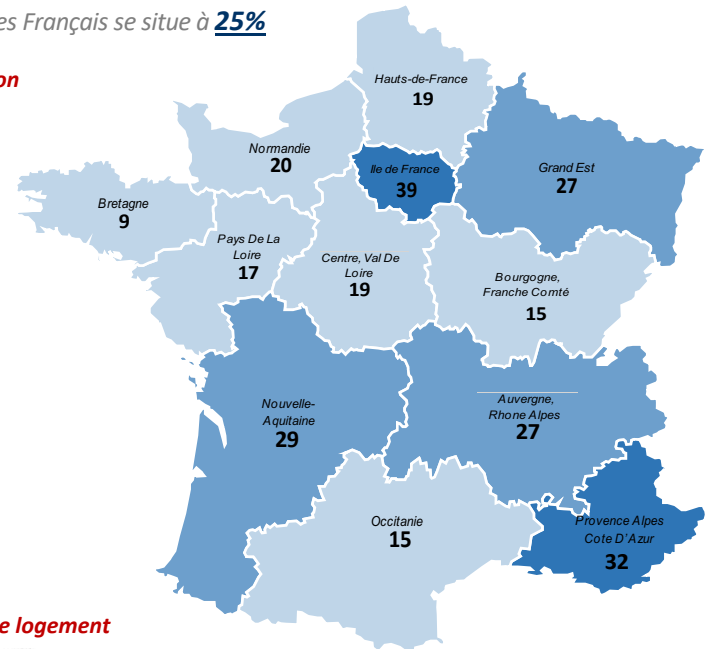
Niveau de vie



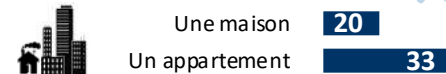
Taille de l'agglomération



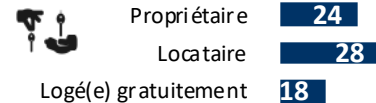
Région



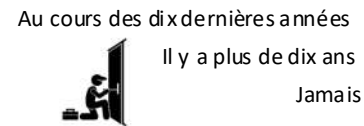
Type de logement



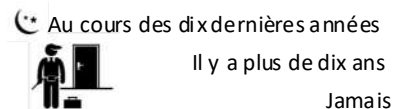
Statut d'occupation du logement



Recours à un serrurier dans la vie

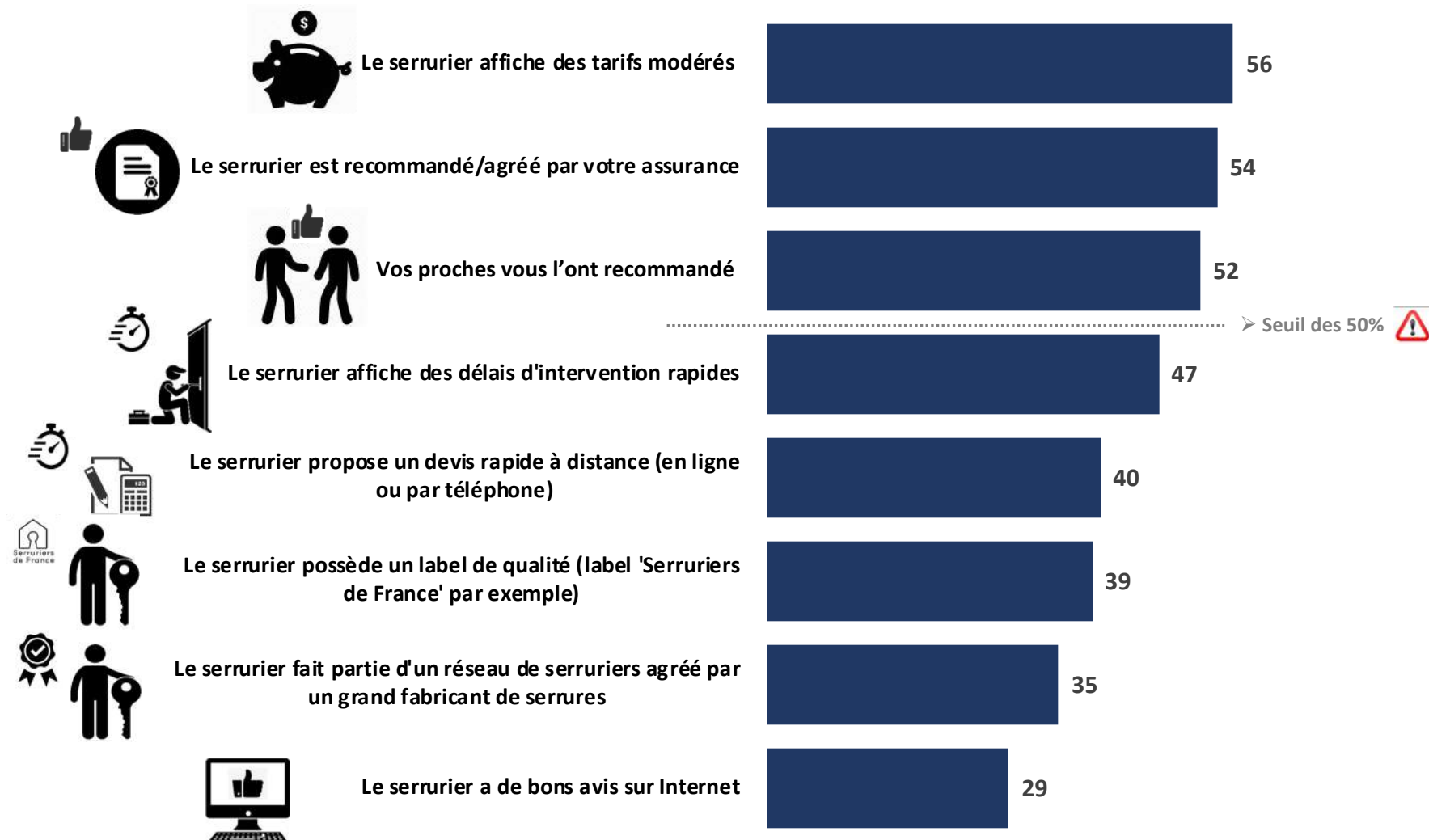


Recours à un serrurier à une heure anormale



Question : En cas de problèmes de porte, chacun des points suivants jouera-t-il un rôle déterminant, important mais pas déterminant ou secondaire dans votre choix d'un serrurier plutôt qu'un autre ?

Réponses :
« Déterminant »





Zoom sur le profil des Français pour qui le fait que « le serrurier affiche des tarifs modérés » est déterminant dans le choix d'un serrurier



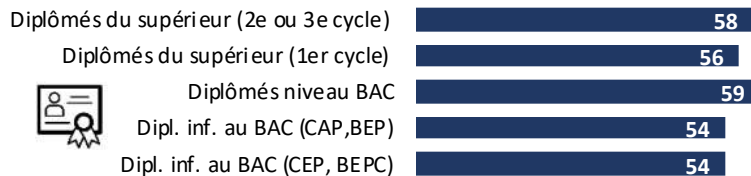
Note de lecture : 65% des 50 à 64 ans sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **56%**

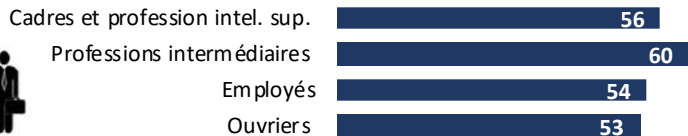
Age



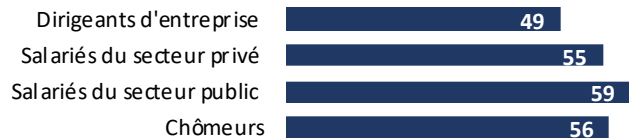
Niveau de diplôme



Catégorie socioprofessionnelle



Statut d'emploi



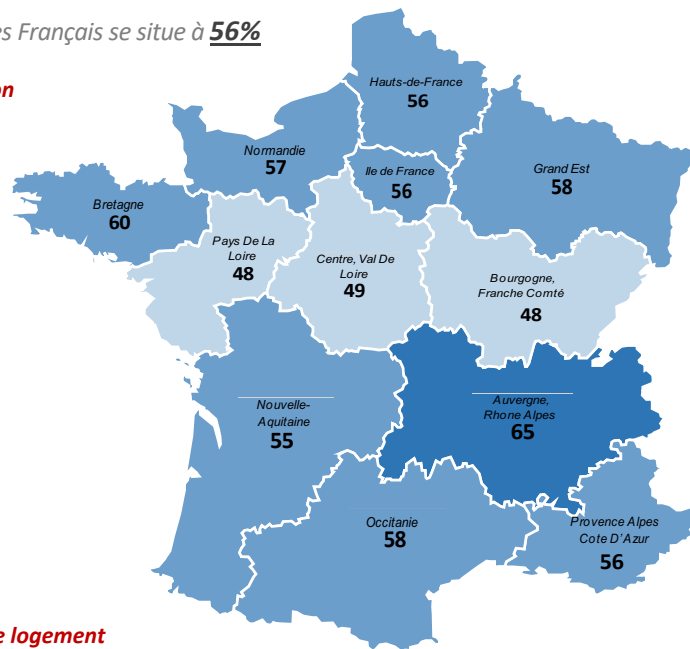
Niveau de vie



Taille de l'agglomération



Région



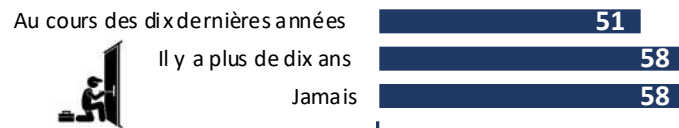
Type de logement



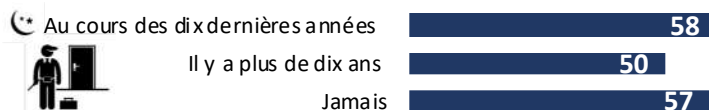
Statut d'occupation du logement



Recours à un serrurier dans la vie



Recours à un serrurier à une heure anormale

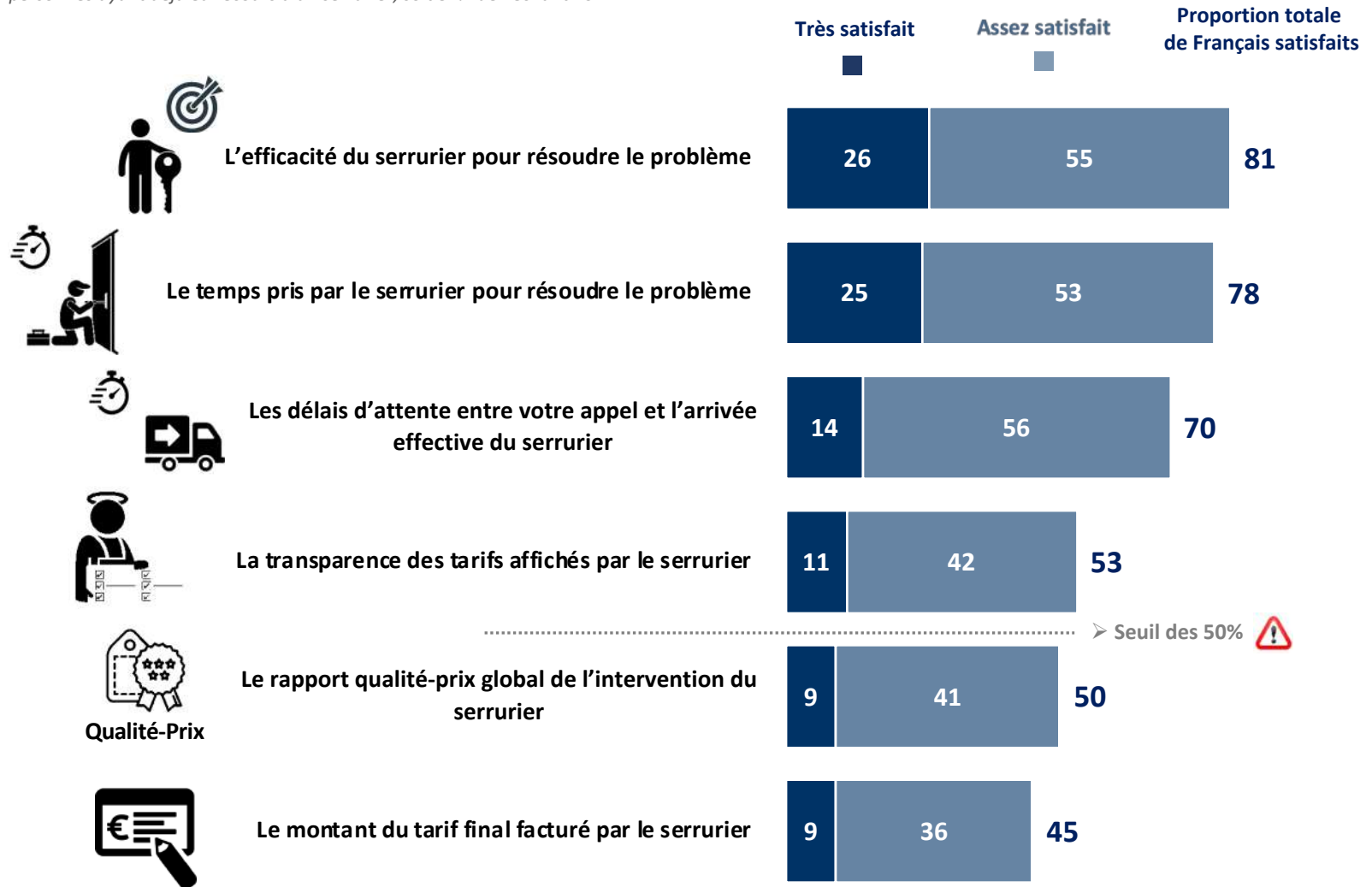


C I LES SOURCES D'INSATISFACTION ET L'EXPERIENCE D'ARNAQUES LORS DE L'INTERVENTION D'UN SERRURIER



Question : Et plus précisément, en pensant à la dernière intervention d'une serrurier à laquelle vous avez fait appel, diriez-vous que vous en étiez satisfait en ce qui concerne... ?

Base : personnes ayant déjà eu recours à un serrurier, soit 37% de l'échantillon





Zoom sur le profil des Français satisfaits sur « le montant du tarif final facturé par le serrurier »



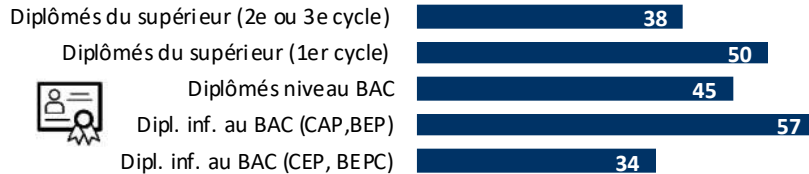
Note de lecture : seuls 25% des habitants de l'agglomération parisienne sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **45%**

Age



Niveau de diplôme



Catégorie socioprofessionnelle



Statut d'emploi



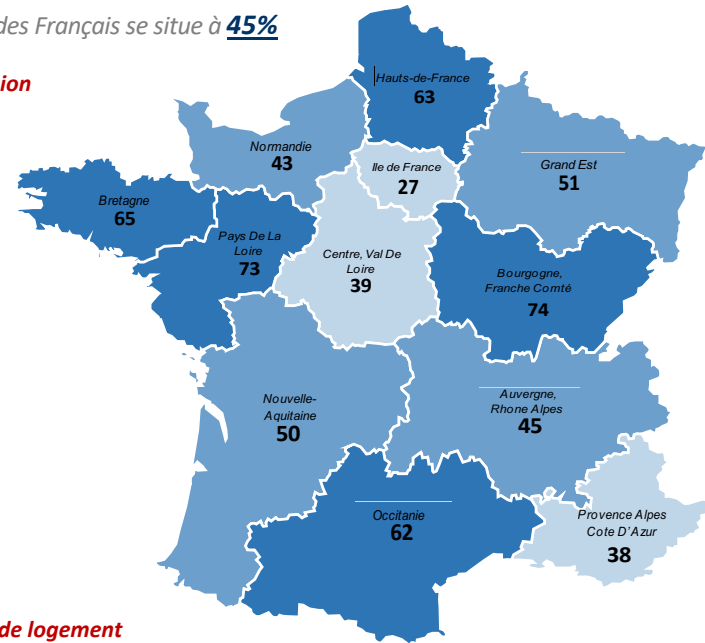
Niveau de vie



Taille de l'agglomération



Région



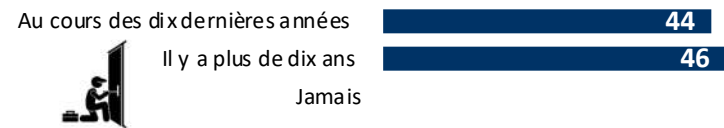
Type de logement



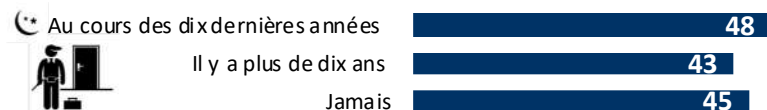
Statut d'occupation du logement



Recours à un serrurier dans la vie



Recours à un serrurier à une heure anormale



Question : Et plus précisément, quel a été le montant de la dernière intervention d'un serrurier à laquelle vous avez fait appel pour ouvrir une porte d'entrée dans une situation imprévue (ex : perte ou vol des clés, oubli des clés à l'intérieur...) à une heure anormale d'un jour ouvré (soir, nuit) ?

Base : personnes ayant eu recours à un serrurier à une heure anormale d'un jour ouvré (soir, nuit) au cours des dix dernières années, soit 11% de l'échantillon



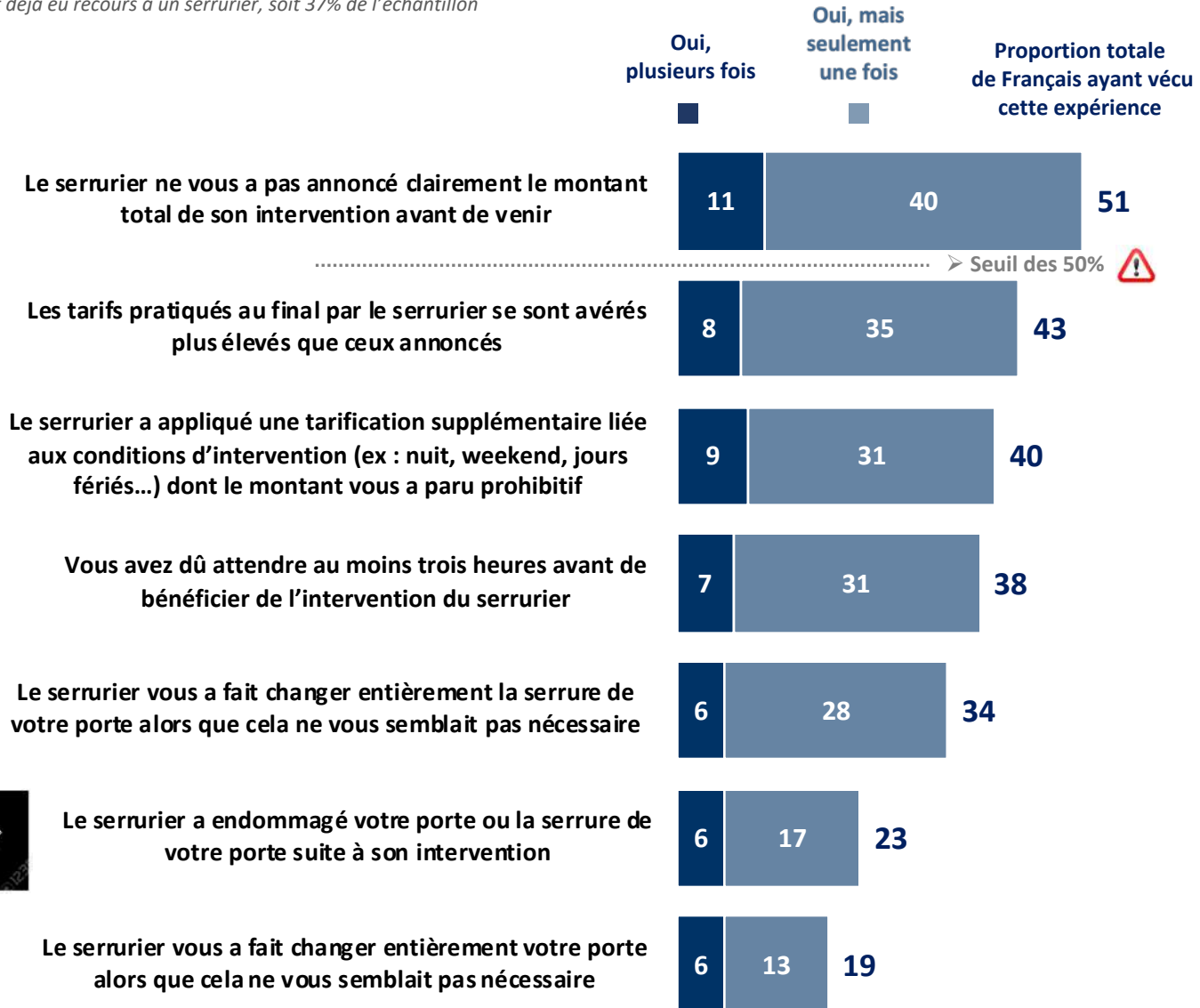
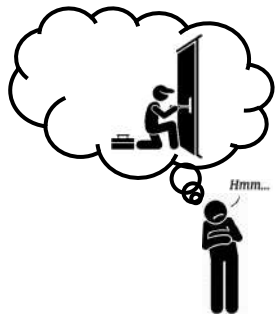
335 €



Prix moyen d'une intervention à une heure
anormale d'un jour ouvré

Question : Et avez-vous déjà vécu les expériences suivantes lorsque vous avez fait appel à un serrurier ?

Base : personnes ayant déjà eu recours à un serrurier, soit 37% de l'échantillon





Zoom sur le profil des Français rapportant qu'un « serrurier ne leur a pas annoncé clairement le montant total de son intervention avant de venir »



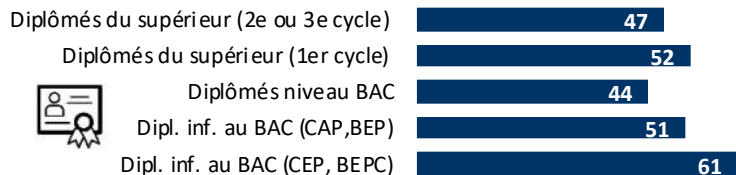
Note de lecture : 74% des 25-34 ans sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **51%**

Age



Niveau de diplôme



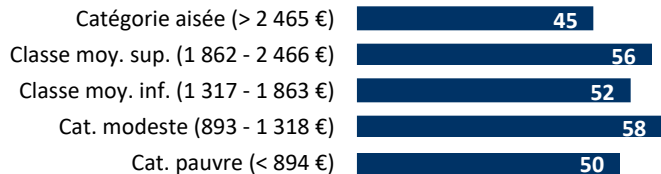
Catégorie socioprofessionnelle



Statut d'emploi



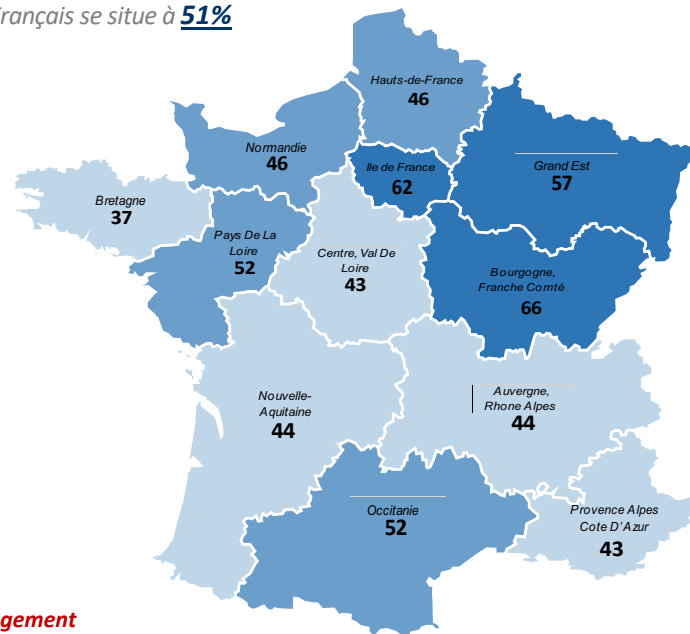
Niveau de vie



Taille de l'agglomération



Région



Type de logement



Statut d'occupation du logement



Recours à un serrurier dans la vie

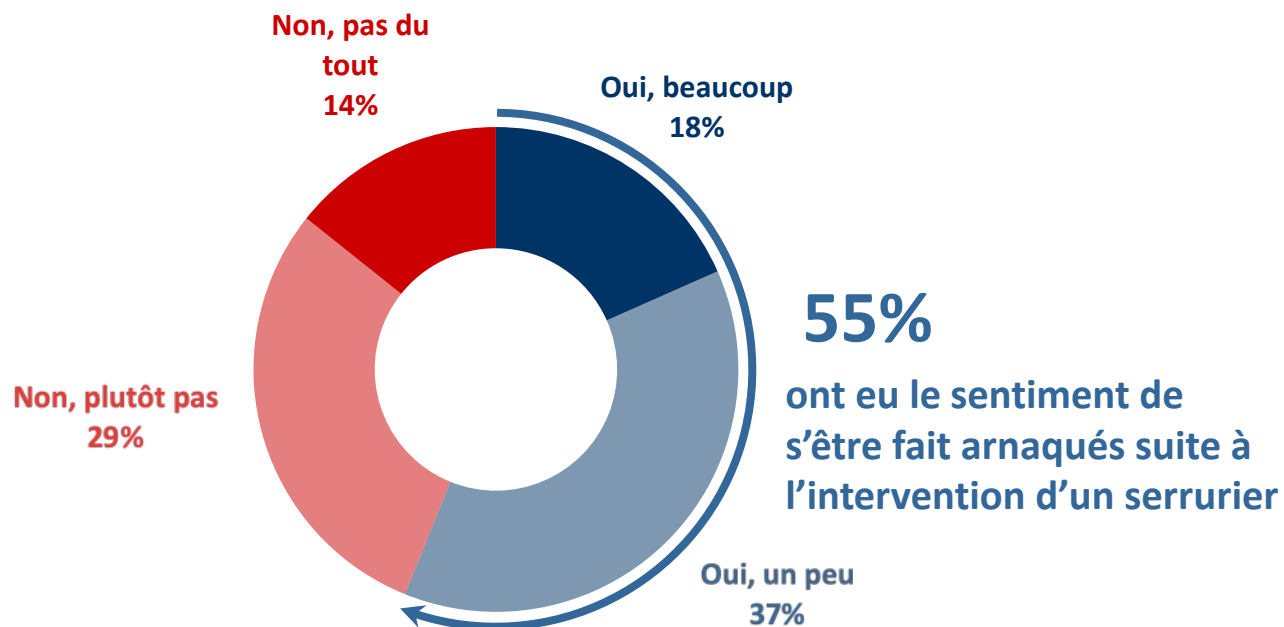


Recours à un serrurier à une heure anormale



Question : De manière générale, avez-vous déjà eu le sentiment de vous être fait arnaquer suite à l'intervention d'un serrurier ?

Base : personnes ayant déjà eu recours à un serrurier, soit 37% de l'échantillon





Zoom sur le profil des Français ayant le sentiment de s'être fait arnaqués



Note de lecture : 74% des habitants de l'agglomération parisienne sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **55%**

Age



18 à 24 ans	29	24	53
25 à 34 ans	22	51	73
35 à 49 ans	19	35	54
50 à 64 ans	20	37	57
65 ans et plus	9	36	45

Niveau de diplôme

Diplômés du supérieur (2e ou 3e cycle)	18	42	60
Diplômés du supérieur (1er cycle)	16	32	48
Diplômés niveau BAC	14	34	48
Dipl. inf. au BAC (CAP, BEP)	18	30	48
Dipl. inf. au BAC (CEP, BEPC)	12	56	68

Catégorie socioprofessionnelle



Cadres et profession intel. sup.	24	31	55
Professions intermédiaires	16	52	68
Employés	21	38	59
Ouvriers	15	41	56

Statut d'emploi



Dirigeants d'entreprise	26	34	60
Salariés du secteur privé	17	41	58
Salariés du secteur public	25	36	61
Chômeurs	10	43	53

Niveau de vie



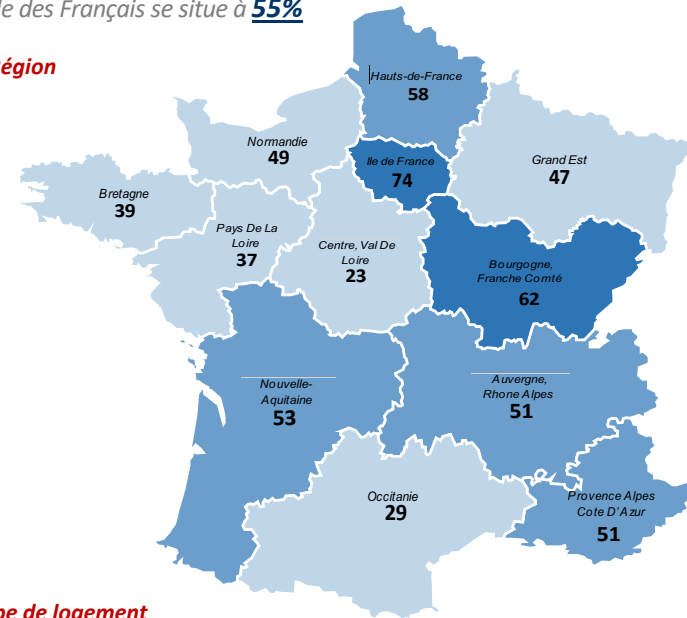
Catégorie aisée (> 2 465 €)	17	41	58
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	22	43	65
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	13	36	49
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	15	37	52
Cat. pauvre (< 894 €)	27	26	53

Taille de l'agglomération



Agglomération parisienne	29	45	74
Agglomérations de province	14	38	52
Communes rurales	12	20	32

Région



Type de logement



Une maison	13	32	45
Un appartement	22	42	64

Statut d'occupation du logement



Propriétaire	17	35	52
Locataire	15	42	57
Logé(e) gratuitement	40	26	66

Recours à un serrurier dans la vie

Au cours des dix dernières années	22	41	63
Il y a plus de dix ans	14	34	48
Jamais			

Recours à un serrurier à une heure anormale

Au cours des dix dernières années	33	42	75
Il y a plus de dix ans	20	44	64
Jamais	15	34	49