

## **Développement et validation d'un questionnaire de la prise de décision dans le champ d'assurance**

Boubacar Coulibaly and Farzaneh Pahlavan

Volume 88, Number 1-2, July 2021

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1082606ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1082606ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Faculté des sciences de l'administration, Université Laval

ISSN

1705-7299 (print)

2371-4913 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Coulibaly, B. & Pahlavan, F. (2021). Développement et validation d'un questionnaire de la prise de décision dans le champ d'assurance. *Assurances et gestion des risques / Insurance and Risk Management*, 88(1-2), 91–114. <https://doi.org/10.7202/1082606ar>

Article abstract

The Insurance Decision-Making Questionnaire (IDMQ) was designed to validate a measurement instrument that assesses insurance decision-making on the basis of scenarios and scales and that takes cross-cultural differences into account. First, we analysed the responses of 42 French (N = 22) and Senegalese (N = 19) participants who responded via the Internet to the 75 items (Pretest). After having carried out an exploratory analysis on 101 French (N = 54) and Senegalese (N = 48) participants and a test-retest on 33 French (N = 17) and Senegalese (N = 16) participants, the results show a satisfactory internal and temporal validity, and are close to those obtained by Jafarkarimi, et al. (2017). We now have a measurement instrument in French that presents different real-life scenarios, with acceptable psychometric qualities, which can be used to evaluate decision-making in the field of insurance.

---

## DÉVELOPPEMENT ET VALIDATION D'UN QUESTIONNAIRE DE LA PRISE DE DÉCISION DANS LE CHAMP D'ASSURANCE

---

Boubacar COULIBALY<sup>1</sup> et Farzaneh PAHLAVAN<sup>2</sup>

### ■ RÉSUMÉ

Le questionnaire de la prise de décision dans le champ d'assurance (IDMQ) a été conçu pour valider un instrument de mesure permettant d'évaluer la prise de décision dans le champ d'assurance, sur la base de scénarios et d'échelles, et prenant en compte les différences interculturelles. Dans un premier temps, nous avons analysé les réponses de 42 participants français (N = 22) et sénégalais (N = 19) ayant répondu via Internet aux 75 items (Prétest). Après avoir effectué une analyse exploratoire sur 101 Français (N = 54) et Sénégalais (N = 48) et un test-retest sur 33 Français (N = 17) et Sénégalais (N = 16), les résultats présentent une validité interne temporelle satisfaisante, et sont proches de ceux obtenus par Jafarkarimi, *et al.* (2017). Nous avons désormais un instrument de mesure en langue française présentant différentes mises en situation réelles, ayant des qualités psychométriques acceptables permettant d'évaluer la prise de décision dans le champ d'assurance.

**Mots clés :** assurance, IDMQ, différences interculturelles.

### ■ ABSTRACT

The Insurance Decision-Making Questionnaire (IDMQ) was designed to validate a measurement instrument that assesses insurance decision-making on the basis of scenarios and scales and that takes cross-cultural differences into account. First, we analysed the responses of 42 French (N = 22) and Senegalese (N = 19) participants who responded via the Internet to the 75 items (Pretest). After having carried out an exploratory analysis on 101 French (N = 54) and Senegalese (N = 48) participants and a test-retest on 33 French (N = 17) and Senegalese (N = 16)

participants, the results show a satisfactory internal and temporal validity, and are close to those obtained by Jafarkarimi, *et al.* (2017). We now have a measurement instrument in French that presents different real-life scenarios, with acceptable psychometric qualities, which can be used to evaluate decision-making in the field of insurance.

**Keywords:** Insurance, IDMQ, intercultural differences

## INTRODUCTION

Les recherches portant sur les processus décisionnels s'intéressent généralement à la manière dont les décisions sont prises par les individus dans différentes situations auxquelles ils sont confrontés. Ces recherches ont connu un essor vertigineux ces dernières décennies dans l'univers professionnel. Il a été constaté que ces travaux se caractérisent par un vaste champ de thématiques abordées avec des logiques d'interprétations riches et variées (Desreumaux et Romelaer, 2001). Les processus mis en œuvre pour prendre les décisions impliquent d'abord une identification du problème : c'est-à-dire diagnostiquer les causes et ensuite proposer des mécanismes aptes à résoudre le problème. La littérature a mis en lumière une multitude de modèles de prise de décision qui selon Papadakis, Lioukas et Chambers (1998), peuvent être regroupées en deux catégories : celles décrivant les phases constituant le processus et celles mettant l'accent sur les dimensions ou aspects du processus. L'assurance, en tant qu'activité professionnelle, évolue dans un univers économique où les décisions sont prises dans des situations incertaines du fait de l'ignorance du résultat attendu à l'avance. Cependant, pour étudier les déterminants de la prise de décision dans le champ d'assurance, il est nécessaire de disposer d'un outil offrant une mesure fiable et valide. L'objet de ce travail est de construire et de valider un instrument de mesure permettant d'évaluer la prise de décision dans le champ d'assurance en tenant compte des différences interculturelles. Partant des résultats d'une étude pilote réalisée par Coulibaly et Pahlavan (2020) portant sur la représentation sociale de l'assurance chez des étudiants français et sénégalais, il a été démontré que la confiance et la sécurité sont les mots au cœur des croyances et des opinions chez les Sénégalais comme chez les Français. Ces mots ont été utilisés pour mettre en œuvre les différents scénarios de notre questionnaire. Pour le construire, nous avons utilisé un questionnaire déjà existant auquel nous trouvons des scénarios et des échelles. Cette méthode de création de questionnaires a été utilisée par Jafarkarimi, Saadatdoost, Sim et Hee (2017)

dans leur étude dont le but était d'identifier les facteurs influents qui ont un impact sur la prise de décision éthique des individus dans le contexte d'utilisation croissante des sites de réseautage social chez des Malaisiens et non-Malaisiens. La génération des items associés à chaque scénario, c'est-à-dire un ensemble d'énoncés qui expliquent fidèlement notre objet d'étude, est basée soit sur des items d'échelle déjà validée (échelle de confiance de l'échelle de Crosby, Evans et Cowles, 1990) soit sur des items créés pour mesurer l'objet à étudier. L'association entre scénarios et échelles nous a ainsi permis de proposer un questionnaire reparté en quatre parties. La validation de notre instrument passe d'abord par un prétest (Étude1a) afin de vérifier la pertinence des items. Cette technique est couramment utilisée dans les processus de validation de questionnaire, car il a été démontré par Beaurivage (2015) que la démarche d'élaboration de questionnaire proposée par Dussault, Valois et Frenette (2007) a montré que l'étape du prétest est essentielle et permet l'ajustement du questionnaire (Urbana, 2014). De même, cette étape du prétest a été utilisée par Kouawo et Karsenti (2013) dans leur processus de construction et validation d'une échelle de mesure des attitudes sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) chez les élèves du secondaire. Après avoir vérifié la pertinence de nos items, nous poursuivons notre analyse en soumettant la nouvelle version de notre questionnaire à une autre population au titre d'une étude exploratoire (Étude1b). Enfin, un test-retest est réalisé pour vérifier la stabilité (fidélité) du questionnaire dans le temps, nous l'avons fait passer avec la même population qui voulut être recontactée sur une période d'intervalle de 2 mois (Étude1c) en France et au Sénégal.

## ÉTUDE 1A : PRÉTEST

Cette première étape consiste à tester le questionnaire sur un échantillon d'étudiants français et sénégalais dans le but de vérifier la pertinence des items. La cohérence interne du questionnaire a été mesurée à partir du coefficient alpha de Cronbach, car il permet d'évaluer le degré auquel l'ensemble des items qu'elle inclut mesure bien la même chose avec un niveau d'acceptation recommandé compris entre 0,60 Cortina (1993) et 0,70 Fall (2015). En effet, nous nous attendons à ce que certaines parties du questionnaire présentent une cohérence interne statistiquement faible ( $\alpha < 60$ ) tandis que d'autres présentent une cohérence interne satisfaisante ( $\alpha > 70$ ; Cortina, 1993; Fall, 2015).

# I. Méthodologie

## 1. Participants

Quarante et un (N = 41) étudiants de différents niveaux et domaines d'études contactés par les réseaux sociaux des universités de Paris et de Cheikh Anta DIOP de Dakar ont répondu à notre questionnaire. Nous avons d'une part, vingt-deux (N = 22) étudiants de nationalité française (10 hommes et 12 femmes: âge moyen = 26,77; écart-type = 9,97) et d'autre part, dix-neuf (N = 19) étudiants sénégalais (14 hommes et 5 femmes: âge moyen = 22,73; écart-type = 1,72).

## 2. Questionnaire

Un questionnaire réparti en quatre parties distinctes a permis de collecter les données. La première partie porte sur la perception des prestations fournies par les compagnies d'assurances. Cette sous-partie a été construite sur la base d'indicateurs relatifs à la perception de l'assurance à partir de trois scénarios différents auxquels le participant est appelé à prendre une décision. Chaque scénario comporte quatre items dont l'item 1 (Quel jugement portez-vous sur la décision de la personne?) et l'item 3 (Quel jugement auriez-vous porté sur la décision de la personne si elle était de sexe différent?) permettent aux participants de se prononcer personnellement sur la perception des prestations fournies par les compagnies d'assurances. Quant à l'item 2 (Quel jugement auriez-vous porté sur la décision de la personne si elle était de sexe différent?) et l'item 4 (Selon vous, si la personne était de sexe différent, aurait-elle pris la même décision?), les participants sont appelés à répondre en se considérant être à la place de l'autre (autrui) pour apporter un jugement sur la perception des prestations fournies par les compagnies d'assurances. L'objectif n'est pas de vérifier si la différence de sexe peut influencer leur perception, mais c'est plutôt une forme de substitution pour contrôler la sincérité des réponses des participants. Cette technique est utilisée en psychologie sociale dans les études sur la désirabilité sociale. Aussi, pour chacun des quatre items, les participants devaient attribuer une note comprise entre 1 (je n'aurais certainement pas fait appel à l'assureur) qui correspond à une mauvaise décision et 5 (j'aurais certainement fait appel à l'assureur) qui correspond à une bonne décision.

La seconde partie concerne la confiance vis-à-vis de l'assurance opérationnalisée à partir de l'échelle de Crosby, Evans et Cowles (1990). Nous nous sommes servis de la version de l'échelle de Crosby, Evans et Cowles (1990) conçue pour mesurer la confiance du client vis-à-vis

du vendeur dans un contexte de ventes de services (assurance vie). Trois scénarios différents ont été mis en place et le participant doit utiliser ce questionnaire à 9 items qui demandent chacun une réponse basée sur une échelle de 1 à 7 (allant de Pas du tout d'accord à Tout à fait d'accord).

La troisième partie évoque le caractère sécuritaire de l'assurance. Cette échelle a été construite pour mesurer la sécurité que procure l'assurance. Trois scénarios différents ont été mis en place et le participant doit utiliser cette échelle à 9 items qui demandent chacun une réponse basée sur une échelle de 1 (allant de Pas du tout d'accord) à 5 (Tout à fait d'accord).

La dernière partie est dédiée à l'expérience vis-à-vis de l'assurance c'est-à-dire le nombre d'années de contrats d'assurance (ancienneté). Cette échelle compte 9 items qui demandent chacun une réponse basée sur une échelle de 1 à 5 (allant de Pas du tout d'accord à Tout à fait d'accord).

### 3. Procédure

Les participants devaient obligatoirement répondre aux quatre parties du questionnaire ainsi qu'aux informations sociodémographiques. Dans la condition d'exclusion du questionnaire, il a été demandé aux participants de répondre aux deux questions suivantes: «Disposez-vous d'un contrat d'assurance?» et «Avez-vous déjà été en contact avec un assureur?»; ce qui permettait d'éliminer les participants qui ne disposaient pas de contrat ou qui ne justifiaient pas d'expérience avec les assurances. Trois étudiants français ont été retirés, car ayant déclaré qu'ils n'avaient jamais été en contact avec l'assurance même s'ils disposaient d'un contrat. En ce qui concerne les étudiants sénégalais, ils ont tous déclaré avoir été en contact avec un assureur lors de leur inscription administrative. Le logiciel JASP, un programme graphique gratuit à code source ouvert «open-source» pour l'analyse statistique, a été utilisé pour tester l'ensemble de nos données d'enquêtes.

## II. Résultats

L'analyse des résultats (Tableau 1) montre une cohérence interne suffisante et raisonnable dans les différentes parties de notre questionnaire chez les Français ( $\alpha = 0,62$ ) alors que chez les Sénégalais, nous constatons que leur expérience vis-à-vis de l'assurance présente uniquement une cohérence interne statistiquement faible ( $\alpha = 0,52$ ). La matrice

des corrélations inter-item a révélé que la suppression d'items n'augmentera pas le seuil de significativité chez les Sénégalais. Nous décidons de maintenir les 75 items que nous utiliserons dans notre prochaine étude.

■ **TABLEAU 1** *Moyenne, écart-type et alpha de Cronbach de l'analyse exploratoire (Prétest)*

MESURES	SUJETS	MOYENNE	ÉCART-TYPE	$\alpha$
Perception de l'assurance (3 scénarios de 4 items chacun)	Français	4,42	0,30	0,77
	Sénégalais	3,72	0,21	0,91
Niveau de confiance vis-à-vis de l'assurance (3 scénarios de 9 items chacun)	Français	4,47	0,48	0,83
	Sénégalais	4,30	0,52	0,77
Expérience (Ancienneté) (8 items)	Français	3,31	0,45	0,62
	Sénégalais	3,30	0,33	0,52
Aspect Sécuritaire de l'assurance (3 scénarios de 8 items chacun)	Français	3,53	0,52	0,80
	Sénégalais	3,42	0,43	0,77

## ÉTUDE 1B : QUESTIONNAIRE

### Introduction

Cette deuxième étude a pour objectif de tester les propriétés psychométriques de notre questionnaire à travers sa sensibilité, sa fiabilité et les corrélations entre ses sous-parties et la fiabilité des différentes dimensions au travers d'une analyse factorielle.

### I. Méthode

#### 1. Participants

Au total, nous avons cent un (N = 101) participants dont cinquante-quatre (N = 54) sont des étudiants de nationalité française (28 hommes et 26 femmes: âge moyen = 27,40; écart-type = 10,30), en psychologie de tous les niveaux de cursus universitaire et quarante-huit (N = 48) étudiants sénégalais (35 hommes et 13 femmes: âge moyen = 24,67; écart-type = 5,57) régulièrement inscrits en sociologie et philosophie de tous les niveaux de cursus universitaire. Les participants sont recrutés via les réseaux sociaux de l'université de Paris et de Cheikh Anta Diop de Dakar et sont invités à répondre à un questionnaire en ligne.

Les participants devaient obligatoirement répondre aux quatre parties du questionnaire ainsi qu'à la partie relative aux informations socio-démographiques. Il a été demandé aux participants, sans aucune obligation, de remplir un formulaire de consentement pour donner leur accord à l'utilisation des données recueillies et de fournir leurs adresses électroniques afin d'être recontactés pour le besoin de cette étude.

## 2. Procédure

La validation de nos différentes hypothèses passe d'abord par un test des propriétés psychométriques (Métayer & Pahlavan, 2014) qui permet de constater le degré avec lequel le questionnaire mesure bien ce qu'il prétend mesurer à travers sa sensibilité, sa fiabilité et les corrélations entre ses sous-échelles. La cohérence interne des différents scénarios et échelles a été mesurée à partir du coefficient alpha de Cronbach comme un indicateur de mesure de fidélité (Cortina, 1993; Fall, 2015). Ensuite, nous avons vérifié la structure factorielle des différentes parties du questionnaire avec l'analyse factorielle en composantes principales. Nous avons utilisé la procédure d'extraction qui fait appel au maximum de vraisemblance avec une rotation de type Oblique (Oblimin), car nous nous attendons à ce qu'il ait une forte corrélation entre les items. L'analyse de la contribution factorielle permet d'extraire les items qui ne contribuent pas à la structure factorielle, c'est-à-dire ceux dont leur contribution est inférieure à 0,50 sur le même facteur; des items isolés sur un facteur et des items présentant une saturation élevée sur plusieurs facteurs. À la suite de cette procédure, nous retenons les facteurs qui mettent en évidence un bon niveau de saturation. La cohérence interne des différentes dimensions dans chaque partie du questionnaire sera mesurée à partir du coefficient alpha de Cronbach comme un indicateur de mesure de fidélité.

## II. Résultats

### 1. Analyse des propriétés psychométriques

Avant d'analyser la qualité psychométrique des construits, nous avons d'abord, dans chaque partie du questionnaire, regroupé les items correspondant de chaque scénario à un seul item pour obtenir un score global par item c'est-à-dire l'item 1, l'item 5, l'item 9 (Quel jugement portez-vous sur la décision de la personne?) ont été additionnés. Ce travail a été effectué aussi bien pour la sécurité de l'assurance et la confiance vis-à-vis de l'assurance. Ensuite, pour s'assurer de la qualité psychométrique des construits, l'analyse descriptive des résultats (moyennes, écarts-types, coefficients d'asymétrie et d'aplatissement)



montre une dispersion satisfaisante entre items dans chaque sous-partie de notre questionnaire assurant ainsi une bonne sensibilité (voir Tableau 2). La fiabilité de notre outil a été testée en calculant les coefficients de corrélation (matrice des corrélations) ainsi que les coefficients de consistance interne (alphas de Cronbach) des quatre sous-parties (voir Tableau 3). Cette analyse fait ressortir globalement une stabilité interne satisfaisante ( $\alpha = 0,80$ ).

**■ TABLEAU 2** *Distribution des réponses, sensibilité des items et consistance interne des différentes parties du questionnaire*

PREMIÈRE PARTIE					
Perception de l'assurance	Moyenne	E-Type	Asymétrie	Aplatissement	Mat. corrélation
Scénario 1 (4 items)	14,91	4,69	-0,63	-0,80	0,35
Scénario 2 (4 items)	16,31	4,18	-1,61	2,43	0,37
Scénario 3 (4 items)	45,8	24,89	-0,23	-1,65	0,51
DEUXIÈME PARTIE					
Confiance à l'assurance	Moyenne	E-Type	Asymétrie	Aplatissement	Mat. corrélation
Scénario 1 (9 items)	31,73	4,48	-0,09	0,09	0,68
Scénario 2 (9 items)	31,83	4,97	-0,70	1,28	0,37
Scénario 3 (9 items)	98,28	54,19	-0,32	-1,62	0,39
TROISIÈME PARTIE					
Sécurité de l'assurance	Moyenne	E-Type	Asymétrie	Aplatissement	Mat. corrélation
Scénario 1 (9 items)	31,73	4,48	-0,09	0,09	0,68
Scénario 2 (9 items)	31,83	4,97	-0,70	1,28	0,37
Scénario 3 (9 items)	98,28	54,19	-0,32	-1,62	0,39
Score sous-parties	Moyenne	E-Type	Asymétrie	Aplatissement	Mat. corrélation
Perception (3 scénarios)	76,30	29,49	-0,25	-1,23	0,81
Confiance (3 scénarios)	187,3	60,91	-0,17	-1,18	0,74
Sécurité (3 scénarios)	161,8	58,35	-0,19	-1,46	0,71
Expérience (8 items)	36,81	12,02	0,65	0,54	0,85

■ **TABLEAU 3** *Moyennes, écart-type et alpha de Cronbach après analyse en composantes principales*

MESURES	MOYENNE	ÉCART-TYPE	MOYENNE DE LA CORRÉLATION INTER-ITEM	ALPHA DE CRONBACH
Perception de l'assurance (3 scénarios de 3 items chacun)	76,30	29,49	0,838	0,80
Confiance vis-à-vis de l'assurance (3 scénarios de 9 items chacun)	187,32	60,91	0,903	0,74
Expérience (Ancienneté) (6 items)	161,84	58,35	0,933	0,71
Sécurité de l'assurance (3 scénarios de 6 items chacun)	30,21	11,04	0,786	0,90

## 2. Analyse factorielle en composantes principales (ACP)

### a) *La perception de l'assurance*

À l'issue de l'examen des coefficients de saturation de la perception de l'assurance, nous constatons une forte corrélation entre les items ayant un coefficient de saturation compris entre 0,69 et 0,90 en une seule dimension. L'analyse des coefficients de consistance interne de la dimension montre une faible stabilité, car l'alpha de Cronbach présente une valeur inférieure au seuil d'acceptation recommandé ( $\alpha = 0,37$ ; Cortina,1993; Fall,2015). L'observation de la matrice de covariance révèle que l'item 3 (Quel jugement auriez-vous porté sur la décision de la personne si elle était de sexe différent?) concentre à lui seul 69% de la variance, car étant sur un facteur (voir annexe). Cependant, la suppression de l'item 3 sur les 4 items augmente le seuil de significativité de ( $\alpha = 0,86$ ). Nous décidons de retirer l'item 3 et notre échelle de la perception de l'assurance contient 3 items dont l'item 1 (Quel jugement portez-vous sur la décision de la personne?), l'item 2 (Si vous aviez été à la place de la personne, quelle décision auriez-vous prise?) et l'item 4 (Selon vous, si la personne était de sexe opposé(e), aurait-elle pris la même décision?).

## *b) Confiance*

Opérationnalisée avec une échelle déjà validée, la mesure de la confiance vis-à-vis de l'assurance a été vérifiée, avec l'ensemble des items des trois scénarios, l'alpha de Cronbach est de  $\alpha = 0,74$ .

## *c) Sécurité*

Nous observons une corrélation très forte entre les items avec un coefficient de saturation compris entre 0,61 et 0,87 en deux dimensions. La première dimension renvoie à la perception du comportement de l'assureur et comprend l'item 3 (Je me sens en sécurité avec mon assurance), l'item 5 (Je suspecte parfois mon assureur de me proposer des garanties qui ne prennent pas totalement en compte mes sinistres), l'item 6 (Je suspecte parfois mon assureur de chercher des solutions pour ne pas prendre en charge mes sinistres), l'item 8 (Parfois, je trouve que l'attitude de mon assureur n'est pas rassurante) et l'item 9 (L'assurance permettra de couvrir les conséquences pécuniaires entraînant ma responsabilité). L'analyse de la consistance interne de la dimension fait ressortir un très faible alpha de Cronbach ( $\alpha = 0,38$ ). La matrice de covariance a révélé que l'item 3 occupe 65 % de la variance totale de la dimension (voir annexe). Sa suppression entraîne une augmentation satisfaisante de la consistance interne ( $\alpha = 0,65$ ) et nous décidons de le retirer.

La deuxième dimension évoque la protection que procure l'assurance regroupant l'item 1 (Je me sens protégé contre des risques grâce à l'assurance), l'item 2 (L'assurance prendra en charge les dommages causés par mes employés dans l'exercice de leur fonction), l'item 4 (J'estime que mon assureur me rassure face aux éventuels dangers) et l'item 7 (Comprendre le contenu de mon assurance me procure plus de sécurité). L'analyse de la consistance interne de la dimension fait ressortir un alpha de Cronbach statistiquement satisfaisant ( $\alpha = 0,88$ ). Nous avons donc une échelle à 8 items répartis en deux dimensions dont la première évalue la perception du comportement de l'assureur (4 items) et la deuxième dimension évalue l'aspect protecteur de l'assurance (4 items).

## *d) Expérience*

À l'issue de l'examen des coefficients de saturation, nous observons une corrélation très forte entre les items avec un coefficient de saturation compris entre 0,58 et 0,87 en deux dimensions. La première

dimension fait référence aux comportements de l'assureur face aux prospects et comprend les items suivants: l'item 1 (Mon assureur m'a toujours proposé une couverture qui correspond à mes besoins), l'item 3 (Mon assureur me communique parfois des informations qui ne sont pas claires), l'item 6 (Mon assureur me propose toujours des primes élevées), l'item 7 (Je décide de rompre le contrat si mes sinistres ne sont pas réglés dans les délais) et l'item 8 (Je décide de chercher un autre assureur pour une meilleure prise en charge). L'analyse de consistance interne de la dimension fait ressortir un alpha de Cronbach très faible ( $\alpha = 0,31$ ). Nous avons donc éliminé l'item 6 et l'item 7 (des items présentant une saturation élevée sur plusieurs facteurs et item isolé; voir annexe); ce qui entraîne une augmentation satisfaisante de la consistance interne ( $\alpha = 0,65$ ).

La seconde dimension renvoie aux aspects financiers et comporte les items suivants: l'item 2 (Mon assureur est toujours à l'écoute de ses clients pour une meilleure prise en charge), l'item 4 (Mon assureur pense toujours à encaisser sa prime) et l'item 5 (Mon assureur accuse souvent du retard pour payer les sinistres). L'analyse de la consistance interne de la dimension fait ressortir un alpha de Cronbach statistiquement satisfaisant ( $\alpha = 0,71$ ). Nous avons donc une échelle de six items répartis en deux dimensions dont la première concerne le comportement de l'assureur face aux prospects (3 items) et la seconde renvoie aux aspects financiers de l'assurance (3 items).

Enfin, nous avons poursuivi notre analyse sur l'ensemble des parties du questionnaire après avoir éliminé des items qui détériorent la qualité de la structure factorielle, les résultats montrent pour chacune des parties, une consistance interne très satisfaisante avec un alpha de Cronbach ( $\alpha = 0,85$ ) (voir tableau 4).

En comparaison à l'étude réalisée par Jafarkarimi, *et al.* (2017) avec comme instrument de mesure un questionnaire, basé sur des scénarios et des échelles, administré à 441 Malaisiens et non-Malaisiens avec une fiabilité de la cohérence interne de l'ensemble de l'échelle satisfaisant ( $\alpha > 0,60$ ), notre instrument utilise le même processus et est administré à 101 Français et Sénégalais et les résultats sont aussi satisfaisants ( $\alpha = 0,85$ ; voir tableau 4).

Après avoir analysé la structure factorielle des quatre parties de notre questionnaire, montrant une fiabilité satisfaisante sur l'ensemble, une étude test-retest (étude 1c) permettra de monter sa fiabilité temporelle.

# ÉTUDE 1C : FIDÉLITÉ TEST-RETEST

## I. Méthode et population

Deux mois après, pour tester la stabilité (fidélité) du questionnaire dans le temps, nous l'avons fait passer auprès des étudiants qui avaient formulé leur accord à être recontactés pour notre étude en nous communiquant leurs adresses électroniques. Au total, 33 étudiants dont 17 sont des Français (âge moyen = 22,82; écart-type = 1,80) et 16 étudiants sénégalais (âge moyen = 22,93; écart-type = 1,81). Nous nous attendons à une forte corrélation positive entre les items et une cohérence interne satisfaisante dans l'ensemble du questionnaire.

## II. Résultats

Nous avons calculé les coefficients de corrélation de Pearson entre les scores des différentes parties et les résultats montrent que les corrélations entre les items sont dans l'ensemble toutes positives (Voir tableau 4). La mesure de la cohérence interne du questionnaire met en avant un alpha de Cronbach ( $\alpha = 0,86$ ).

■ TABLEAU 4 *Matrice de corrélation et cohérence interne après test-retest*

PARTIES DU QUESTIONNAIRE	PERCEPTION	CONFIANCE	SÉCURITÉ	EXPÉRIENCE
Perception positive de l'assurance	0,80	0,03	0,59***	0,22
Confiance vis-à-vis de l'assurance		0,74	0,54**	0,68***
Sécurité de l'assurance			0,71	0,71***
Expérience avec les assurances				0,90

\*p < 0.05    \*\*p < 0.01    \*\*\*p < 0.001

## CONCLUSION

L'objectif de notre étude est de construire et valider un questionnaire qui permet de mesurer la prise de décision dans le champ d'assurance. Les différentes étapes de la construction nous ont permis de retenir un item (item 3) sur 4 pour la perception de l'assurance, 3 sur les 9 items pour la sécurité de l'assurance, 2 sur les 8 items pour

l'échelle de l'expérience. Cependant, pour l'échelle de la confiance vis-à-vis de l'assurance, nous avons maintenu le nombre d'items, car il s'agit d'une échelle qui a été déjà validée. L'analyse factorielle en composantes principales nous a permis de mettre en évidence les différentes dimensions de notre questionnaire. Le niveau de saturation nous a permis d'éliminer les énoncés qui n'ont pas un bon niveau de corrélation. L'analyse de cohérence interne a confirmé que notre questionnaire présente des caractéristiques acceptables de fidélité. Le test-retest montre aussi des résultats satisfaisants. Nous avons donc désormais un questionnaire valide de la prise de décision de champ d'assurance adapté au contexte socioculturel de notre population d'étude. Ce questionnaire comporte 60 items répartis en quatre parties (Perception de l'assurance, Confiance vis-à-vis de l'assurance, Sécurité de l'assurance et Expérience avec les assurances).

## BIBLIOGRAPHIE

- [1] Beurivage, D. (2015). Développement et validation du « Questionnaire de connaissances sur l'asthme » destiné aux patients adultes (QCA-PA).
- [2] Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of applied psychology*, 78 (1), p. 98.
- [3] Coulibaly, B. et Pahlavan, F. (2020). Représentations sociales de l'assurance : étude comparative chez les étudiants français et sénégalais. Soumis à la Revue canadienne de psychologie.
- [4] Crosby, L. A., Evans, K. R., et Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of marketing*, 54(3), p. 68-81.
- [5] Desreumaux, A. et Romelaer, P. (2001). Investissement et organisation. Paris Dauphine University.
- [6] Dussault, M., Valois, P., et Frenette, E. (2007). Validation de l'échelle de Leadership Transformatif du directeur d'école. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 13 (2), p. 37-52.
- [7] Fall, A. (2015). Reconnaissance au travail : validation d'une échelle de mesure dans le contexte des entreprises. *European Review of Applied Psychology*, 65 (4), p. 189-203.

- [8] Jafarkarimi, H., Saadatdoost, R., Sim, A. T. H. et Hee, J. M. (2017, July). Cyberbullying among students: An application of Theory of Planned Behavior. In 2017 International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS), p. 1-6, IEEE.
- [9] Kouawo, A. et Karsenti, T. (2013). Construction et validation d'une échelle de mesure des attitudes des élèves vis-à-vis des TIC. TIC, technologies émergentes et Web 2.0: Quels impacts en éducation? p. 397.
- [10] Métayer, S. et Pahlavan, F. (2014). Validation de l'adaptation française du questionnaire des principes moraux fondateurs. *Revue internationale de psychologie sociale*, 27 (2), p. 79-107.
- [11] Papadakis, V. M., Lioukas, S. et Chambers, D. (1998). Strategic decision-making processes: the role of management and context. *Strategic management journal*, 19 (2), p. 115-147.
- [12] Urbina, S. (2004). Essentials of psychological testing. Hoboken, NJ: John C Wiley & Sons.

---

## NOTES

1. Doctorant, Laboratoire de Psychologie Sociale : Contextes et régulation, (EA 4471), Institut de Psychologie, Université de Paris, 71 Avenue Édouard-Vaillant, 92100 Boulogne, France.
2. Professeure des Universités, Laboratoire de Psychologie Sociale : Contextes et régulation, (EA 4471), Institut de Psychologie, Université de Paris, 71 Avenue Édouard-Vaillant, 92100 Boulogne, France.

## QUESTIONNAIRE FINAL

### Consigne :

Ce questionnaire comporte plusieurs parties. Veuillez le compléter sans vous concentrer et sans réfléchir trop longuement à chaque question. Il n'y a ni bonnes ni mauvaises réponses ; les meilleures réponses sont les vôtres. Donnez à chaque fois la réponse qui représente le mieux votre choix. Répondez à toutes les questions : n'en laissez aucune sans réponse.

Afin de garantir l'anonymat des réponses, veuillez ne pas écrire votre nom où que ce soit sur le questionnaire. Toutefois, nous vous demandons d'indiquer ci-dessous :

Sexe:  Homme

Femme

Âge : \_\_\_\_\_

Formation: BAC etc. \_\_\_\_\_

Profession: \_\_\_\_\_

Langue maternelle: \_\_\_\_\_

Toutes vos réponses sont confidentielles et anonymes.



I. Un évènement dans la vie d'une personne de votre entourage proche :

*Imaginez qu'une personne de votre entourage proche s'installe à Paris parce qu'elle a décroché un premier contrat de travail après avoir obtenu son master. Conformément aux dispositions légales, elle a souscrit une police d'assurance d'habitation. Cette police d'assurance couvre l'essentiel des dommages pouvant survenir dans l'appartement qu'elle habite. Quelques mois après son installation, à la suite d'une averse, elle est victime d'un sinistre de dégâts des eaux de faible ampleur. Du fait d'une fuite d'eau dans l'étage supérieur, quelques millilitres d'eaux se sont infiltrés dans son appartement, dégradant légèrement le papier peint de l'un des murs. Quoiqu'elle dispose d'un contrat d'assurance habitation, elle ne fait pas appel à son assureur pour qu'il prenne en charge les travaux de remise en état de son appartement, car elle estime que celui-ci fera traîner la procédure pour ne pas avoir à payer les frais.*

À la lumière de ce récit, répondez à chacune des questions ci-dessous en vous appuyant sur une échelle de 1 (je n'aurais certainement pas fait appel à l'assureur) correspond à une mauvaise décision) à 5 (j'aurais certainement fait appel à l'assureur) correspond à une bonne décision.

	1	2	3	4	5
1. Quel jugement portez-vous sur la décision de la personne ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Si vous aviez été à la place de la personne, quelle décision auriez-vous prise ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Quel jugement auriez-vous porté sur la décision de la personne si elle était de sexe différent ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Selon vous, si la personne était de sexe différent, aurait-elle pris la même décision ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Imaginez qu'une personne de votre entourage proche, après une longue carrière dans le domaine du bâtiment, décide de se lancer en tant qu'entrepreneur en créant sa propre entreprise. Elle décide de prendre contact avec un assureur pour souscrire une assurance.*

À la lumière de ce récit, répondez à chacune des questions ci-dessous en vous appuyant sur une échelle de 1 (je n'aurais certainement pas fait appel à l'assureur) correspond à une mauvaise décision) à 5 (j'aurais certainement fait appel à l'assureur) correspond à une bonne décision.

	1	2	3	4	5
1. Quel jugement portez-vous sur la décision de la personne ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Si vous aviez été à la place de la personne, quelle décision auriez-vous prise ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Quel jugement auriez-vous porté sur la décision de la personne si elle était de sexe différent ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Selon vous, si la personne était de sexe différent, aurait-elle pris la même décision ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Imaginez qu'une personne de votre entourage proche se rend au travail avec sa voiture. Sur le trajet, cette dernière est victime d'un accident matériel à la suite d'un carambolage impliquant plusieurs voitures. Elle décide de prendre contact avec son assureur pour qu'il puisse prendre en charge les pertes.*

À la lumière de ce récit, répondez à chacune des questions ci-dessous en vous appuyant sur une échelle de 1 (je n'aurais certainement pas fait appel à l'assureur) correspond à une mauvaise décision) à 5 (j'aurais certainement fait appel à l'assureur) correspond à une bonne décision.

	1	2	3	4	5
1. Quel jugement portez-vous sur la décision de la personne ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Si vous aviez été à la place de la personne, quelle décision auriez-vous prise ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Quel jugement auriez-vous porté sur la décision de la personne si elle était de sexe différent ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Selon vous, si la personne était de sexe différent, aurait-elle pris la même décision ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

II. En vous appuyant sur les connaissances que vous avez sur les activités des compagnies d'assurances, comment évaluez-vous ces situations suivantes ? Veuillez répondre aux questions suivantes en vous appuyant sur une échelle de 1 (Pas du tout d'accord) à 5 (Tout à fait d'accord).

*Vous êtes victime d'un incendie de faible ampleur à la suite d'un court-circuit électrique au niveau de votre cave occasionnant de la suite au niveau des parois du mur. Conformément aux dispositions légales, votre contrat d'assurance habitation couvre ce risque. Dix jours plus tard, vous décidez de prendre contact avec votre assureur pour déclarer ce sinistre et ce dernier vous informe que le sinistre ne sera pas pris en charge, car vous ne l'avez pas déclaré dans les 5 jours suivant le sinistre.*

	1	2	3	4	5
1. Je peux compter sur mon assureur pour qu'il tienne ses promesses.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Il y a quelque fois où je trouve que mon assureur n'est pas sincère.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je trouve qu'il est nécessaire d'être prudent lors de transaction avec mon assureur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mon assureur est digne de confiance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon assureur et moi sommes en compétition. Il essaie de me vendre beaucoup d'assurances et j'essaie d'éviter de les acheter.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mon assureur place les intérêts de ses clients avant les siens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Certaines personnes, y compris mon assureur, n'hésitent pas à contourner les faits pour créer l'impression qu'ils veulent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mon assureur est malhonnête.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Je suspecte parfois mon assureur de détenir certaines informations critiques qui pourraient affecter ma prise de décision.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Vous venez d'être embauché en tant que jeune cadre dans une grande entreprise et une compagnie d'assurance vous contacte et vous propose ses services d'épargne-retraite en vous promettant, en tant que souscripteur, de vous verser le même salaire avec des intérêts à la retraite.*

	1	2	3	4	5
1. Je peux compter sur mon assureur pour qu'il tienne ses promesses.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Il y a quelque fois où je trouve que mon assureur n'est pas sincère.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je trouve qu'il est nécessaire d'être prudent lors de transaction avec mon assureur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mon assureur est digne de confiance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon assureur et moi sommes en compétition. Il essaie de me vendre beaucoup d'assurances et j'essaie d'éviter de les acheter.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mon assureur place les intérêts de ses clients avant les siens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Certaines personnes, y compris mon assureur, n'hésitent pas à contourner les faits pour créer l'impression qu'ils veulent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mon assureur est malhonnête.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Je suspecte parfois mon assureur de détenir certaines informations critiques qui pourraient affecter ma prise de décision.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Pour fructifier les revenus de votre contrat d'épargne souscrit depuis plus de 30 ans auprès d'une compagnie d'assurance, vous décidez, suivant les conseils de votre assureur, de faire des placements en bourse de votre épargne acquise.*

	1	2	3	4	5
1. Je peux compter sur mon assureur pour qu'il tienne ses promesses.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Il y a quelque fois où je trouve que mon assureur n'est pas sincère.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je trouve qu'il est nécessaire d'être prudent lors de transaction avec mon assureur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mon assureur est digne de confiance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon assureur et moi sommes en compétition. Il essaie de me vendre beaucoup d'assurances et j'essaie d'éviter de les acheter.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mon assureur place les intérêts de ses clients avant les siens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Certaines personnes, y compris mon assureur, n'hésitent pas à contourner les faits pour créer l'impression qu'ils veulent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mon assureur est malhonnête.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Je suspecte parfois mon assureur de détenir certaines informations critiques qui pourraient affecter ma prise de décision.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III. Vous trouverez ci-après une liste de situations. Nous vous demandons de lire chacune d'entre elles attentivement et de répondre en vous appuyant sur une échelle de 1 à 5 (allant de Pas du tout d'accord à Tout à fait d'accord).

*Vous constatez après votre retour de vacances que la porte de votre appartement a été forcée et qu'une partie de vos objets précieux ont été volés. Après avoir déclaré le cambriolage à la police et fait le constat auprès d'un huissier, vous décidez de prendre contact avec votre assureur pour la déclaration. Quelques jours plus tard, votre assureur vous adresse un courrier en vous notifiant que votre sinistre sera pris intégralement en charge.*

	1	2	3	4	5
1. Je me sens protégé contre des risques grâce à l'assurance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. L'assurance prendra en charge les dommages causés par mes employés dans l'exercice de leur fonction.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je me sens en sécurité avec mon assurance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. J'estime que mon assureur me rassure face aux éventuels dangers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Je suspecte parfois mon assureur de me proposer des garanties qui ne prennent pas totalement en compte mes sinistres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je suspecte parfois mon assureur de chercher des solutions pour ne pas prendre en charge mes sinistres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Comprendre le contenu de mon assurance me procure plus de sécurité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Parfois, je trouve que l'attitude de mon assureur n'est pas rassurante .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. L'assurance permettra de couvrir les conséquences pécuniaires entraînant ma responsabilité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Après avoir racheté une entreprise, vous décidez de prendre contact avec votre assureur pour qu'il vous propose la meilleure couverture possible face à la crise mondiale. Votre assureur vous propose de garantir tous les risques entraînant une perte d'exploitation sur une période de deux ans.*

	1	2	3	4	5
1. Je me sens protégé contre des risques grâce à l'assurance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. L'assurance prendra en charge les dommages causés par mes employés dans l'exercice de leur fonction.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je me sens en sécurité avec mon assurance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. J'estime que mon assureur me rassure face aux éventuels dangers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Je suspecte parfois mon assureur de me proposer des garanties qui ne prennent pas totalement en compte mes sinistres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je suspecte parfois mon assureur de chercher des solutions pour ne pas prendre en charge mes sinistres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Comprendre le contenu de mon assurance me procure plus de sécurité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Parfois, je trouve que l'attitude de mon assureur n'est pas rassurante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. L'assurance permettra de couvrir les conséquences pécuniaires entraînant ma responsabilité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Imaginez qu'une personne de votre entourage proche avait fait un prêt auprès de sa banque pour acheter une maison. Après quelques années de remboursement, il est frappé d'un accident de la vie provoquant ainsi son incapacité permanente totale (IPP). Son assureur lui notifie qu'il ne sera pas expulsé de sa maison et se substitue à lui pour rembourser intégralement sa dette, car son contrat de prêt couvrirait ce type de risque.*

	1	2	3	4	5
1. Je me sens protégé contre des risques grâce à l'assurance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. L'assurance prendra en charge les dommages causés par mes employés dans l'exercice de leur fonction.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je me sens en sécurité avec mon assurance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. J'estime que mon assureur me rassure face aux éventuels dangers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Je suspecte parfois mon assureur de me proposer des garanties qui ne prennent pas totalement en compte mes sinistres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je suspecte parfois mon assureur de chercher des solutions pour ne pas prendre en charge mes sinistres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Comprendre le contenu de mon assurance me procure plus de sécurité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Parfois, je trouve que l'attitude de mon assureur n'est pas rassurante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. L'assurance permettra de couvrir les conséquences pécuniaires entraînant ma responsabilité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



IV. En vous appuyant sur votre expérience personnelle, comment évalueriez-vous les énoncés suivants ? Veuillez cocher pour chacun des énoncés une réponse sur une échelle de 1 (Pas du tout d'accord) à 5 (Tout à fait d'accord).

	1	2	3	4	5
1. Mon assureur m'a toujours proposé une couverture qui correspond à mes besoins.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mon assureur est toujours à l'écoute de ses clients pour une meilleure prise en charge.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mon assureur me communique parfois des informations qui ne sont pas claires.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Mon assureur pense toujours à encaisser sa prime.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon assureur accuse souvent du retard pour payer les sinistres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mon assureur me propose toujours des primes élevées.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Je décide de rompre le contrat si mes sinistres ne sont pas réglés dans les délais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Je décide de chercher un autre assureur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>