

Enquête : Les Français et leurs clés

SecurClés est la première application mobile au monde (disponible sur iOS et Android) permettant la reproduction de clés et de badges d'immeuble depuis son canapé.

L'entreprise a souhaité avoir le point de vue des Français sur l'un des produits les plus utilisés chaque jour par les Français, les clés.

Il résulte de ce sondage que (effectué en ligne par Diffusis France) :

- **98%** des Français ont déjà fait refaire un double de leurs clés chez un serrurier/cordonnier.
- Considéré comme un achat-contrainte pour tous les répondants, **64%** doivent en plus parcourir une longue distance pour se rendre chez un serrurier, (10 km minimum).
- **63%** des Français ont entre 2 et 4 clés sur leur porte-clés. Cependant, **plus de la moitié** des Français interrogés ne connaissent pas le coût des clés de leur porte-clés.
- **82%** des Français font refaire leurs clés ou badges d'immeuble pour les confier à un membre de leur famille (conjoint, enfant, parent), raison principale de la reproduction de clés chez les particuliers en France.
- 70% des Français considèrent que c'est entre 11 et 13 ans qu'il est raisonnable de confier sa première clé à son enfant.
- 90% des Français n'ont qu'une très vague idée de combien coûtent leurs clés et 56% déclarent ne pas du tout connaître le coût des clés de leur porte-clés.
- Le métier de serrurier pâtit d'une mauvaise réputation. En effet, **61%** ont une moyenne ou mauvaise image des serruriers. **31%** considèrent qu'aller chez un serrurier est une perte de temps. **73%** des répondants ont peur que la clé reproduite chez un serrurier n'ouvre pas la serrure de leur domicile. **20%** craignent qu'il fasse une copie frauduleuse de leurs clés.
- **82%** des répondants utiliseraient une borne pour refaire en toute autonomie leurs clés si leur buraliste mettait à disposition ce service dans leur établissement.

L'analyse du sondage par **Pascal Métivier, le fondateur de SecurClés** : « les Français font en moyenne un double de clé tous les 2 ans. Comme le sondage l'indique, refaire ses clés est perçu comme une corvée, par la majorité des Français. Comme pour beaucoup de service digitaux l'idée est désormais de faciliter la vie de Français quand ils ont besoin de faire un double de clés ou de badges en toute sécurité. Les Français l'expriment clairement dans ce sondage.

Que l'on utilise une application mobile depuis son canapé ou bien sur une borne chez un buralistes partenaire partout en France, c'est un service d'utilité local en ville comme en zone rurale ».

Usage / Reproduction de clés

98% des français ont déjà fait refaire un double de leurs clés chez un serrurier/cordonnier.

63% des français ont entre 2 et 4 clés sur leur porte-clés.

90% des Français n'ont qu'une très vague idée de combien coute leur clés et 56% déclarent ne pas connaître du tout le coût des clés de leur porte-clés.

Combien de clés, badges et BIP avez-vous sur votre porte-clés ?	Pourcentage
1	18
2	22
3	21
4	20
5	11
6	5
7	2
Plus de 7	1

Avez-vous déjà fait refaire un double de vos clés chez un serrurier /cordonnier ?	Pourcentage
Oui	98
Non	2

Connaissez-vous le coût des clés de votre porte-clés ?	Pourcentage
Oui	10
Oui mais très vaguement	34
Non aucune idée	56

Usage principal de la reproduction de clés en France

Si 82% des français font refaire leurs clés ou badges d'immeuble pour les confier à un membre de leur famille (conjoint, enfant, parents), 54% font cet achat par précaution : Pour avoir un double de clés d'avance (54%).

56% font refaire des clés après les avoir perdues.

Pour quel usage principal avez-vous fait refaire vos clés, badges... ?	Pourcentage
Pour les confier à un membre de ma famille (conjoint, enfants, parents).	82
Parce que j'ai perdu mes clés.	56
Pour avoir un double de clés d'avance (sait-on jamais).	54
Pour les confier un prestataire de service (femme de ménage, aide à domicile, nounou, réparateur...).	24
Pour votre gardien d'immeuble, un proche ou voisin pour arroser mes plantes, rentrer le courrier ou s'occuper de mon animal de compagnie pendant mon absence.	9

Clé de haute sécurité

58% ne savent pas qu'il faut avoir une carte de propriété pour pouvoir commander un double de clés de haute sécurité.

62% ne sont pas en mesure de retrouver aisément cette carte de propriété en cas de besoin.

Saviez-vous que pour les clés de haute sécurité il faut avoir une carte de propriété pour pouvoir commander un double ?	Pourcentage
Non	58
Oui	42

Si oui, seriez-vous en mesure de retrouver aisément cette carte si vous deviez commander un double ?	Pourcentage
Non	62
Oui	38

Enfant et Senior

70% des Français considèrent que c'est entre 11 et 13 qu'il est raisonnable de confier sa première clé à son enfant. Tandis que 25% estiment qu'il est raisonnable de confier la première clé à un enfant quand il est âgé entre 9 et 10 ans.

A partir de quel âge pensez-vous raisonnable de confier sa première clé à un enfant ?	Pourcentage
Entre 6 et 8 ans	5
Entre 9 et 10 ans	25
Entre 11 et 12 ans	34
Après 12 ans	36

54% des répondants seraient prêts à garder le double de clé pour rendre service à un senior, principalement pour l'aider en cas de problème (73%) : chute, malaise ou canicule.

Seriez-vous prêt à garder le double de clé pour rendre service à un senior ?	Pourcentage
Oui	54
Non	25
Ne se prononce pas	21

Si oui, pour quelles raisons ?	Pourcentage
En cas de problème (chute, malaise, canicule...).	73
Dans le cas où il perdrait sa propre clé.	27

Faire un double de clé est un achat de première nécessité pour 67% des répondants. 19% des sondés jugent cet acte d'achat comme une contrainte, ce qui les pousse à procrastiner tout le temps.

Faire un double de clé représente pour vous ?	Pourcentage
Une nécessité	67
Une contrainte que je repousse de week-end en week-end	19
Une corvée	14
Un achat plaisir	0

Perception/image du métier de serrurier

Si aller chez un serrurier ne représente rien de particulier pour 43% des sondés, c'est une perte de temps pour 31% des français. 13% sont méfiants vis-à-vis du métier de serrurier.

Aller dans la boutique d'un serrurier vous inspire quoi ?	Pourcentage
Rien de particulier	43
Une perte de temps	31
De la méfiance	13
Ça va être coûteux	11
Un bon moment	2

L'image des serruriers auprès des français est peu reluisante : en effet, 61% ont une image moyenne ou mauvaise de ce métier.

Quelle image a le serrurier à vos yeux ?	Pourcentage
Bonne	39
Moyenne	32
Mauvaise	29

73% craignent que la clé reproduite ne fonctionne pas. 20% des répondants ont peur que leur serrurier fasse une copie frauduleuse de leurs clés.

Que craigniez-vous le plus quand vous faites reproduire une clé chez un serrurier ? (1 seule réponse possible)	Pourcentage
Et si elle n'ouvre pas ou accroche dans ma serrure ?	73
En a-t-il fait une copie de plus frauduleusement ?	20
Ai-je payé le juste prix ?	7

63% des sondés ont donné une note, oscillant entre 4 et 7, sur leur expérience chez un serrurier.

Si vous deviez donner une note sur votre expérience chez un serrurier de 1 à 10 ? rapport qualité/prix, accueil reçu, boutique plaisante ...) 10 étant la meilleure note	Pourcentage
---	--------------------

1	1
2	1
3	6
4	12
5	15
6	19
7	17
8	12
9	10
10	7

Distance parcourue pour refaire une clé

64% des répondants doivent parcourir une distance d'au moins 10 km pour refaire une clé

Quelle distance devez-vous parcourir « aller et retour » pour refaire une clé ?	Pourcentage
1 km	10
5 km	26
10 km	29
20 km	22
plus de 20 km	13

Application mobile sécurisée pour commander en toute autonomie un double de clés

Les français aimeraient à l'unanimité avoir la possibilité de commander leurs doubles de clés via une application mobile sécurisée si leur assureur, une enseigne comme Leroy Merlin ou encore un buraliste, leur proposaient.

Si votre assureur mettait à votre disposition une application mobile sécurisée vous permettant de commander un double de vos clés depuis chez vous, seriez-vous prêt à l'utiliser plutôt que d'aller chez un serrurier ?	Pourcentage
Oui	72
Non	11
Peut être	17

Si LEROY MERLIN ou CASTORAMA mettait à votre disposition une application mobile sécurisée vous permettant de commander un double de vos clés depuis chez vous, seriez-vous prêt à l'utiliser plutôt que d'aller chez un serrurier ?	Pourcentage
Oui	70
Non	12
Peut-être	18

82% utiliseraient une « borne service » si leur buraliste mettait à disposition une borne pour refaire ses clés dans leur établissement.

Si votre buraliste mettait à votre disposition dans son établissement une « borne service » vous permettant de commander un double de vos clés, seriez-vous prêt à l'utiliser ?	Pourcentage
Oui	82
Non	8
Peut-être	10

83% utiliseraient une « borne service » si leur supermarché ou supérette en mettait à disposition une borne dans leur établissement.

Si votre supermarché ou superette mettait à votre disposition dans son établissement une « borne service » vous permettant de commander un double de vos clés, seriez-vous prêt à l'utiliser ?	Pourcentage
--	-------------

Oui	83
Non	7
Peut-être	10

L'accès à votre immeuble nécessite-t-il l'utilisation d'un badge ?	Pourcentage
Oui	61
Non	39

Si vous deviez faire un double de votre badge à qui demanderiez-vous ?	Pourcentage
A votre syndic d'immeuble.	89
A un service spécialisé sur internet.	7
A un serrurier dans la rue.	4

Saviez-vous qu'il était possible de faire une double de badge d'immeuble ailleurs que par votre syndic d'immeuble ?	Pourcentage
Non	86
Oui	14

Saviez-vous qu'il était possible de commander un double de badge d'immeuble en ligne via internet ?	Pourcentage
Non	92
Oui	8

Vous êtes :	Pourcentage
Une femme	53
Un homme	47

Quel est votre âge ?	Pourcentage
18-24 ans	15
25-34 ans	29
35-49 ans	30

50-59 ans	16
60 ans et plus	10

Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?	Pourcentage
Salarié	30
Étudiant	7
En recherche d'emploi	7
Auto-entrepreneur	12
Profession libérale	14
Fonctionnaire	17
Retraité	13

Méthodologie : *Enquête réalisée entre le 24 juin et le 02 juillet 2022 auprès de 1 092 personnes représentatives de la population nationale française selon la méthode des quotas. (53% de femmes 47% d'hommes. Tranches d'âge : 15% 18-24 ans, 29% 25-34 ans, 30% 35-49 ans, 16% 50-59 ans, 10% plus de 60 ans). Sondage effectué en ligne par Diffusis France.*

A propos de SecurKeys SAS et de la borne SecurClés :

La borne SecurClés est la première borne phygitale au monde permettant de faire des doubles de clés et de badges partout en France grâce à l'application SecurClés (iOS et Android). La borne et son application mobile ont été développés par la société française SecurKeys, leader européen du service d'assistance perte de clés, porte claquée en 1H (24H/7J). La société a été fondée en 2017 par Pascal Métivier et Thierry Bellanger. SecurKeys bénéficie du soutien de grands groupes français dont MAIF, Matmut, EDF et Bouygues Telecom à travers leurs fonds d'investissements.

Plus d'informations :

<https://securcles.com>

<https://www.bornes-securcles.com>