



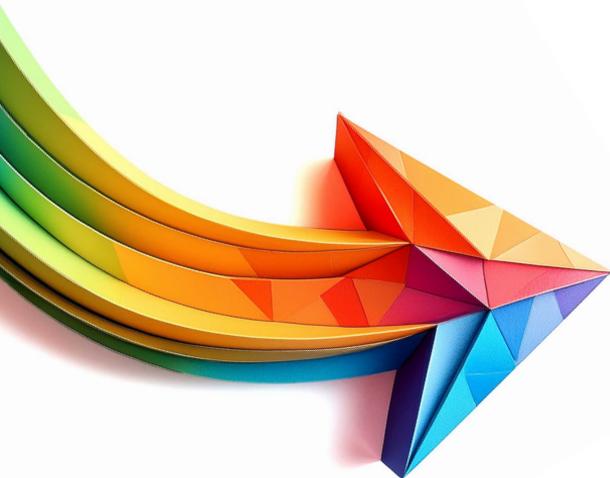
minalea
Kereis group

Comportements et attentes des détenteurs de 2-3 roues motorisé en matière d'assurance

Enquête quantitative auprès de 800 assurés âgés de 18 à 69 ans

Juillet 2023

La connaissance développe la performance.



En résumé

Comportements et attentes des détenteurs de 2-3 roues motorisés en matière d'assurance

- L'usage des français en matière de 2-3 roues motorisés
- Le parcours de souscription du contrat d'assurance
- Les principaux critères de choix de l'assureur
- Le niveau d'attachement à l'assureur
- Les leviers de conquête et de fidélisation
- La perception des néo-assureurs
- Les attentes des assurés en matière de self-care

Cette étude vous donne accès :

- Aux résultats d'une enquête quantitative menée auprès de 800 détenteurs de 2-3 roues motorisés pour comprendre leurs comportements et attentes en matière d'assurance
- À une analyse détaillée abordant les thèmes critiques à la compréhension de ce marché
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes
- Aux équipes d'experts **minalea** pour répondre à vos questions



Objectifs

Comportements et attentes des détenteurs de 2-3 roues motorisés en matière d'assurance

- **Dresser** un état des lieux des comportements et usages des détenteurs de 2-3 roues et évaluer l'impact de la crise économiques sur leur mobilité.
- **Évaluer** le taux de recours au crédit et aux formules locatives dans le cadre de l'acquisition du véhicule.
- **Analyser** la démarche de souscription des détenteurs de 2-3 roues en matière d'assurance et estimer la part des assurés disposés à souscrire une assurance 2-3 roues à distance.
- **Déterminer** la place accordée aux comparateurs d'assurance dans le parcours client.
- **Déterminer** quels sont selon eux les critères les plus importants dans le choix d'une assurance.
- **Faire le point** sur l'image actuelle des néo-assureurs auprès des détenteurs de 2-3 roues et déterminer leur prédisposition à souscrire auprès de cette catégorie d'établissements.
- **Identifier** les attentes des assurés en matière de garanties et de services.
- **Évaluer** le niveau de satisfaction et d'attachement des assurés vis-à-vis de leur compagnie et identifier les principaux leviers de conquête et de fidélisation.
- **Estimer** l'ouverture des détenteurs de 2-3 roues au marché de l'électrique et les conditions pouvant éventuellement les convaincre à opter pour un véhicule propre.
- **Identifier** les attentes des assurés en matière de self-care.



Méthodologie

Comportements et attentes des détenteurs de 2-3 roues motorisés en matière d'assurance

Mode de collecte des informations

Cible interrogée : français âgés entre 18 et 69 ans, domiciliés en France, détenteurs d'un véhicule 2-3 roues

- Administration du questionnaire via Internet, réalisé par Toluna
- Panel de 750 000 internautes
- Délai de 10 jours entre 2 invitations reçues, pour le rythme des sollicitations
- Récompense via un tirage au sort effectué tous les 2 mois
- Échantillon de 800 personnes (400 détenteurs de moto et 400 détenteurs de scooter) répondant de façon complète, défini selon la méthode des quotas sur la base des données statistiques de l'Observatoire National Interministériel de la Sécurité Routière (ONISR)
- Réalisation du terrain en avril-mai 2023
- Questionnaire d'environ 80 questions fermées, prenant environ 15 minutes

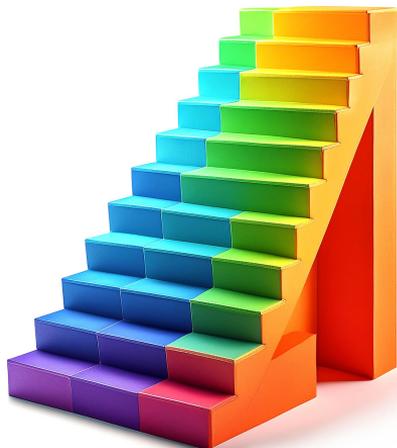
Rapport

L'étude présentera les résultats sous format PowerPoint et sera livrée sous PDF. Les données seront analysées sur l'ensemble de l'échantillon des 1 000 personnes et par sous-segments selon le profil sociodémographique.

Sauf indication contraire, les tableaux de tris croisés présentés en annexe et analysés dans l'étude exprimeront des relations significatives au sens du Khi2 pour un niveau de confiance d'au moins 90 %.

Contrôle

La mise en place des questions filtres et de contrôles réalisés a posteriori permettra d'assurer le respect de la cible et la cohérence des réponses.



Sommaire définitif

Comportements et attentes des détenteurs de 2-3 roues motorisés en matière d'assurance

I. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

- Objectifs
- Méthodologie
- Profil sociodémographique de l'échantillon global
- Equipement en 2-3 roues de l'échantillon global
- Profil des principales sous-populations analysées

II. ÉQUIPEMENT EN 2-3RM DES MÉNAGES INTERROGÉS ET USAGES

- Parcours d'acquisition du véhicule 2-3 roues
- Usages des français en matière de 2-3 roues
- Equipement en tracker et gilet airbag
- Degré d'appétence pour les véhicules électriques

III. CARACTÉRISTIQUES DES CONTRATS DÉTENUS, PRINCIPAUX CRITÈRES DE CHOIX ET PARCOURS DE SOUSCRIPTION

- Principales caractéristiques des contrats détenus par les assurés interrogés
- Critères de sélection de l'assureur
- Parcours de souscription

IV. ATTENTES DES ASSURÉS EN MATIÈRE DE GARANTIES ET SERVICES

- Sinistres les plus craints par les assurés
- Hiérarchie des garanties souhaitées par les assurés
- Attentes des assurés concernant certaines garanties optionnelles : équipements, accessoires, valeur à neuf, etc.
- Attentes en matière d'assistance en cas de sinistre
- Appétence générale pour les formules d'assurance dépendant de l'utilisation du véhicule 2-3 roues



Sommaire définitif

Comportements et attentes des détenteurs de 2-3 roues motorisés en matière d'assurance

V. NIVEAU D'ATTACHEMENT À L'ASSUREUR ET LEVIERS DE CONQUÊTE ET DE FIDÉLISATION DES ASSURÉS

- Ancienneté de la relation
- Autres produits détenus auprès de l'assureur
- Niveau de satisfaction concernant le coût, la qualité de la couverture, la qualité relationnelle etc.
- Principaux points d'insatisfaction et axes d'amélioration prioritaires
- Principaux leviers de fidélisation
- Préférences des assurés pour être récompensés de leur fidélité
- Niveau de mise en concurrence de l'assureur actuel à l'échéance et en cours d'année
- Modalités de mise en concurrence : devis en agence, en ligne, recours aux comparateurs
- Leviers de conquête de nouveaux clients (hors tarification)

VI. PERCEPTION DES ASSUREURS ET NÉO-ASSUREURS

- Légitimité des différentes catégories d'opérateurs en assurance des 2-3 roues
- Focus sur les néo-assureurs

VII. ATTENTES DES ASSURÉS EN MATIÈRE DE SELF CARE ET DE PARCOURS DE SOUSCRIPTION

- Part des assurés ayant déjà consulté leur espace de gestion
- Fonctionnalités attendues au sein de ces espaces
- Déclaration de sinistre en ligne/sur application mobile : craintes et avantages perçus
- Part des assurés disposés à souscrire une assurance 2-3 roues à distance sans rencontrer de conseiller en agence : principaux freins et leviers
- Canal de contact préféré pour une sélection d'opérations concernant des besoins en assurance 2-3 roues

Informations commerciales



Calendrier

Lancement
Avril 2023

Livraison du rapport
Juillet 2023



Tarifs & Services

Prix
9 000€ HT*

TVA
5.5%

Livraison d'un exemplaire papier. Support électronique (format PDF) disponible sur demande.
Exemplaire supplémentaire « support papier » : 100€ HT/P.U

*Tarif applicable par Société/Enseigne. Pour toute diffusion groupe et/ou filiales: nous

PÔLE ETUDES

CONTACT

Caroline GUILLOU

Chargée de Développement

01 58 61 63 29

cguillou@minalea.com

Didier NAUDIN

Directeur commercial

01 58 61 28 56

dnaudin@minalea.com

Arold SAILLEAU

Directeur du pôle études

asailleau@minalea.com

Stéphanie RIBAU

Chargée de projet études

sribau@minalea.com

Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright Minalea, de même que tous les documents réalisés dans le cadre de l'étude le cas échéant (questionnaire, documents méthodologiques, bases de données, fichiers de traitements, etc.).

L'ensemble des études entrant dans le périmètre de certification Minalea respectent la norme ISO 9001.

Les études quantitatives et qualitatives respectent également la norme ISO 20252.

La connaissance développe la performance.

MERC

mind⁺ea
eris group