

PRINCIPALES TENDANCES SUR LE MARCHÉ AUTOMOBILE :

COMPORTEMENTS ET PRIORITES DES FRANÇAIS EN MATIERE D'ASSURANCE, SERVICES CONNEXES ET FORMULE LOCATIVE

Une enquête quantitative auprès de 1 200 particuliers âgés de 18 à 75 ans



CETTE ÉTUDE PROFIDEO VOUS DONNE ACCÈS :

Aux résultats d'une enquête menée auprès des particuliers pour comprendre leurs comportements et priorités en matière automobile.

À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes.

Aux équipes d'experts Profideo pour répondre à vos questions, animer une présentation.

LES OBJECTIFS DU PROJET:

- Dresser un état des lieux des comportements et usages des automobilistes.
- Analyser les perspectives d'évolution de la mobilité en faisant le point sur le recours actuel et les intentions d'utilisation à venir des autres modes de transport (NVEI, deux roues...) et modes de consommation alternatifs (covoiturage, location entre particuliers, location courte durée...).
- Comprendre dans quel état d'esprit, les automobilistes sont à l'égard de l'assurance automobile en s'intéressant à leurs craintes et différents problèmes rencontrés avec leur véhicule et déterminer quels sont selon eux les critères les plus importants dans le choix d'une assurance.
- Cerner les attentes des consommateurs en termes d'accompagnement pour choisir un contrat approprié à leurs besoins.
- Identifier le niveau de couverture souhaité par les assurés automobile selon leur profil et tester leur intérêt pour un ensemble de garanties et services.
- Déterminer les comportements en matière d'entretien et de réparation du véhicule. Évaluer l'équipement actuel en contrats de services et le potentiel de développement à l'occasion d'une prochaine acquisition.
- Faire le point sur les formules locatives. Mesurer le recours actuel des particuliers et évaluer le potentiel de développement à court et moyen termes en s'intéressant plus particulièrement aux services souhaités à travers ces offres et à la légitimité des banques et assureurs.



VALIDATION DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire est envoyé aux responsables de marché concernés de façon à intégrer les points qui les préoccupent directement

CIBLE INTERROGÉE

Les particuliers âgés de 18 à 75 ans, domiciliés en France

MODE DE RECUEIL DE L'INFORMATION



PAR INTERNET

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON



1200 personnes répondant de façon complète

Un niveau de confiance de 95 %, avec une marge d'erreur de 3 %

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON



SEXE



ÂGE



CSP



LOCALISATION

Échantillon défini selon la méthode des quotas sur la base des données statistiques INSEE

PÉRIODE DE RÉALISATION DU TERRAIN



MARS 2019

CARACTÉRISTIQUES DU QUESTIONNAIRE



ENVIRON 80 QUESTIONS
fermées



TEMPS
Moyenne de 15 minutes

RAPPORT

L'étude est réalisée sous format PowerPoint et sera livrée sous format PDF. Les données seront analysées en global sur l'ensemble de l'échantillon des 1 200 personnes et par sous-segments notamment définis selon les critères sociodémographiques (sexe, âge, CSP et revenu) et le profil automobile. 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 95 %.

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.

1. LA MOBILITÉ DES FRANÇAIS : les usages des automobilistes et les évolutions à venir

- Quel usage les automobilistes ont-ils de leur véhicule (nombre de kilomètres annuel, types de trajets effectués, fréquence et période d'utilisation...) ?
- Quelle part prête son véhicule à un proche (un conducteur expérimenté vs un jeune conducteur...) ? Quelle part prête le volant lors d'un long trajet ?
- Quelle expérience en matière d'économie collaborative ? Quelle part pratique le covoiturage, l'auto-partage, la location courte durée et la location entre particulier ? À quelle fréquence ?
- Quel recours aux différents modes de transports et notamment aux 2 roues, vélos ou encore NVEI ?
- Quelle évolution de l'utilisation du véhicule à prévoir dans les années à venir ?
- Quelles intentions de renouvellement du véhicule ? À quelle échéance ? Pour quelles raisons principales ?
- Quelle perception les français ont-ils des véhicules électriques ou hybrides ? Quelle proportion envisage un tel achat lors du renouvellement de leur véhicule ?

2. ÉTAT D'ESPRIT DES AUTOMOBILISTES À L'ÉGARD DE L'ASSURANCE : perception des risques encourus, principaux critères de choix, besoin en accompagnement pour choisir leur contrat et légitimité des établissements

- Quelles sont les principales craintes liées à l'utilisation d'une automobile ?
- À quels événements les automobilistes ont-ils déjà dû faire face avec leur voiture actuelle ?
- Quels sont les principaux critères de choix d'une assurance automobile (franchise, niveau de garantie, services d'assistance, lien avec l'établissement...) ?
- Les assurés pensent-ils avoir les connaissances suffisantes pour choisir eux-mêmes les garanties adaptées à leur situation ? Quel besoin en conseil de la part d'un professionnel pour identifier et choisir les garanties importantes ?
- Quelle est leur prédisposition à souscrire un contrat entièrement à distance ?
- Quelle est la légitimité des différentes catégories d'établissements (banques, concessionnaires...) ?
- Quelle part envisage faire prochainement un tour de marché ? Pour quelles raisons principales souhaitent-ils changer d'établissement ?

3. LES ATTENTES DES ASSURÉS AUTOMOBILE (GARANTIES, SERVICES, FRANCHISE, BONUS FIDÉLITÉ, FORMULES TARIFÉES SELON L'USAGE...) : quelle modularité de l'offre selon les profils ?

- Quel est le niveau de couverture souhaité par les assurés selon le profil ?
- Quels sont les risques pour lesquels les assurés souhaitent être couverts en dehors de l'accident (panne mécanique ou électrique, panne d'essence, crevaison, perte de clés, vol) ?
- Quel est l'intérêt et la prédisposition des assurés à souscrire un ensemble de garanties : assistance panne 0 km, véhicule de remplacement, indemnisation renforcée, éléments transportés dans le véhicule, garantie panne mécanique, protection juridique ?
- Quel intérêt des assurés pour un ensemble de services connectés (évaluation de la conduite, conseils de prévention personnalisés, géolocalisation du véhicule, e-parcmètre...) ?
- Quel intérêt pour bénéficier au moment du changement de véhicule d'un service d'aide à l'achat et à la revente ?
- Quel montant de franchise les assurés sont-ils prêts à accepter ?
- Comment les assurés préfèrent-ils être récompensés de leur fidélité (réduction progressive de la cotisation, maintien du CRM en cas de sinistre, réduction progressive de la franchise...) ?
- Quelle appétence des assurés pour les formules, dont le tarif est ajusté selon le nombre de kilomètres et selon l'usage ? À partir de quelle réduction tarifaire par rapport à leur assurance actuelle, une telle formule devient-elle intéressante ? Sur quels critères de conduite accepteraient-ils que leur tarif soit indexé ?

4. L'ENTRETIEN/RÉPARATION DU VÉHICULE : quel équipement et intérêt pour les contrats de services ?

- Quelles ont été les dépenses effectuées pour entretenir ou réparer le véhicule au cours des 12 derniers mois (hors dépenses prises en charge par un contrat d'assurance ou de maintenance) ? À combien s'élève le montant total des dépenses réalisées ?
- Quelles sont les habitudes des automobilistes en matière d'entretien - réparations de leur véhicule ? Vers quels professionnels s'orientent-t-ils en priorité ? Quelle est leur perception de la difficulté à trouver un garagiste de confiance ?
- Quelle part des particuliers a souscrit au moment de son acquisition un contrat d'entretien et/ou une extension de garantie pour leur véhicule ? Quelle proportion est actuellement couverte ? Ont-ils été souscrits avec une offre de financement ?
- Quelle perception les automobilistes ont-ils de ces contrats ? Quelles sont les principales motivations à la souscription ? Quelle prédisposition à payer de tels contrats ?
- Quel potentiel d'équipement des non détenteurs lors du prochain achat automobile ?
- Quelle est la limite d'âge pour laquelle les consommateurs estiment intéressant de bénéficier de ces contrats ?
- Quels services liés à l'entretien - réparation du véhicule sont susceptibles d'intéresser les automobilistes (récupération du véhicule à domicile, prêt d'un véhicule pendant l'immobilisation, dépose du véhicule réparé, nettoyage intérieur et extérieur...) ?

5. LES FORMULES LOCATIVES : quel équipement et perspectives de développement ?

- Quelle image les français ont-ils des formules locatives (LOA vs LLD) ?
- Quel est le taux d'équipement des automobilistes en formule locative ?
- Quel est le profil des souscripteurs d'une formule locative ?
- Quelles sont les caractéristiques de l'offre souscrite (mode de financement, montant de la mensualité, durée d'engagement, services connexes...) ?
- Quel niveau de satisfaction vis-à-vis de l'offre ? Quelle intention de renouvellement à l'échéance ?
- Quel intérêt des futurs acheteurs automobiles pour les formules locatives ? Quel est le profil des souscripteurs potentiels (critères sociodémographiques, ancienneté et mode de financement du précédent véhicule...) ?
- Quelle est la légitimité des banques et assureurs à proposer une formule locative ?
- Quels sont les principaux freins et leviers à la souscription d'une formule locative hors concession automobile ?
- Quelles sont les attentes des souscripteurs potentiels en matière de prestations complémentaires ? Quelle prédisposition à inclure l'assurance dans la formule locative ?

CALENDRIER



Lancement : Février 2020
Livraison du rapport : Juin 2020

TARIFS ET 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 consulter*

CONTACTS



Caroline GUILLOU
Chargée de Développement
01 58 61 10 81
cguillou@profideo.com



Didier NAUDIN
Directeur commercial
01 58 61 28 56
dnaudin@profideo.com



Arold SAILLEAU
Directeur d'études
asailleau@profideo.com



Marie-Caroline TABOUIS
Chargée de projets
mctabouis@profideo.com



Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright PROFIDEO, 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.). Les études quantitatives et qualitatives se réfèrent également à la norme ISO 20252

