



minalea
Kereis group

Leviers de commercialisation des assurances VAE

Enquête qualitative online auprès de 20 détenteurs de VAE
non assurés

Octobre 2023

La connaissance développe la performance.



En résumé

Leviers de commercialisation des assurances VAE

Cette étude vous donne accès :

- Aux résultats d'une enquête qualitative online menée auprès de 20 détenteurs de VAE non assurés (10 actifs et 10 retraités) pour évaluer leur intérêt pour une telle assurance et identifier les principaux leviers de vente aussi bien en termes d'argumentaires, de structure des offres que de parcours de souscription.
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes.
- Aux équipes d'experts Profideo pour répondre à vos questions, animer une présentation.



Objectifs

Leviers de commercialisation des assurances VAE

- **Évaluer** le niveau de connaissance et la perception que les détenteurs de VAE non assurés ont de ces assurances.
- **Comprendre** pour quelle(s) raison(s) ces cyclistes n'ont pas souscrit de contrat spécifique à l'usage de leur VAE et leur demander s'ils pensent être couverts au travers d'autres contrats et pour quels risques.
- **Interroger** les détenteurs de VAE sur leurs principales craintes concernant l'usage de leur véhicule - vol du cycle, vol de la batterie, casse accidentelle, accident corporel, panne - et leur demander s'ils se sentent à l'aise pour réparer leur vélo et si oui pour quels types de panne.
- **Mesurer** leur intérêt pour une assurance VAE et identifier leurs attentes prioritaires en matière de garanties et de services selon leur profil en distinguant les actifs des retraités.
- **Évaluer** leur prédisposition à payer, tout d'abord en spontané, puis en leur soumettant 4 offres parmi les plus courantes sur le marché.
- **Interroger** les détenteurs de VAE sur la légitimité des différents types d'établissements et sur comment ils procéderaient de préférence pour souscrire une telle assurance : au moment de l'achat du véhicule ou bien après ? En agence ou bien en ligne ? En option de la MRH ou bien via un contrat stand alone ?



Méthodologie

Leviers de commercialisation des assurances VAE

Mode de collecte des informations

- 20 entretiens individuels d'une heure via un questionnaire online
- Récompensé par une indemnisation financière
- Réalisation du 18 au 22 septembre 2023
- Durée prévisionnelle de 10-12 minutes/ jour pendant 5 jours

Deux cibles

Critères communs aux deux cibles (2x10=20)

- Tous détenteurs (et pas locataire) d'un vélo à assistance électrique (VAE et pas d'un vélo classique ni d'un vélo électrique)
- Tous utilisateurs non-professionnels de leur VAE (pas livreurs,...)
- Tous ayant acheté neuf leur VAE
- Tous utilisant leur VAE depuis au moins 6 mois
- Aucun n'ayant souscrit une assurance spécifique pour leur VAE
- Aucun hostile au principe d'une assurance spécifique pour assurer leur VAE

Cible 1

Actifs 35-60 ans (10)

- Tous entre 35 et 60 ans
- Tous actifs
- Tous ayant une utilisation majoritairement utilitaire de leur VAE (aller au travail, faire des courses, emmener les enfants à la crèche ou à l'école, se déplacer facilement en ville) et plutôt la semaine
- Tous habitant à Paris, en Ile de France ou dans des grandes villes de province
- 50 % de cadres / 50% de non-cadres
- 50% ayant acheté un VAE dont le prix d'achat (sans aide de l'état) était inférieur à 1500 € / 50% ayant acheté un VAE dont le prix d'achat (sans aide de l'état) était supérieur à 1500 €
- 50% femmes / 50% hommes



Méthodologie

Leviers de commercialisation des assurances VAE

Cible 2

Retraités 60-70 ans (10)

- Tous entre 60 et 70 ans
- Tous retraités
- Tous ayant une utilisation majoritairement loisirs de leur VAE (balade seul, en famille ou avec des proches / faire du sport seul, en famille ou avec des proches) et au moins une fois par semaine
- Tous habitant en Province dans des villes moyennes ou petites, voire en zone rurale
- 50 % de ex-cadres / 50% de ex-non-cadres
- 50% ayant acheté un VAE dont le prix d'achat (sans aide de l'état) était inférieur à 1500 € / 50% ayant acheté un VAE dont le prix d'achat (sans aide de l'état) était supérieur à 1500 €
- 50% femmes / 50% hommes

Ressources affectées à la réalisation de l'étude

- Recrutement externalisé auprès d'une société spécialisée. Les participants n'avaient pas participé à plus d'une étude (sondage, réunion consommateurs...) au cours des 12 derniers mois.
- Plateforme d'étude online externalisée auprès d'une société spécialisée et sélectionnée pour son ergonomie et sa facilité d'utilisation par les participants.
- Modération du terrain et animation de la plateforme réalisées par le qualitatifiste **minalea**.
- L'analyse des résultats et la rédaction du rapport ont été réalisées par le qualitatifiste **minalea**. Le rapport a fait l'objet d'une relecture en interne.

Livrable

Étude présentée sous format PowerPoint et livrée sous PDF intégrant des verbatim issus des entretiens pour illustrer l'analyse.



Sommaire définitif

Leviers de commercialisation des assurances VAE

I. USAGES DES VAE PAR LES DÉTENTEURS NON-ASSURÉS

- Usages principaux des VAE par les détenteurs eux-mêmes
- Événuel usage des VAE par d'autres personnes
- Événuel stationnement des VAE dans la rue
- Possession d'équipement afin de limiter les risques liés à l'utilisation du VAE
- Prédiposition à réparer son VAE soi-même et possession de matériel pour le faire

II. MÉSAVENTURES LIÉES À L'UTILISATION DU VAE ET CRAINTES RESENTIES

- MéSaventures / accidents déjà rencontrés dans l'utilisation de leur VAE
- Craintes spontanément ressenties
- Ranking des risques selon les deux cibles sur une liste proposée
- Les risques moins craints par chaque cible sur une liste proposée

III. CONNAISSANCE DE L'ASSURANCE POUR VAE, PERCEPTIONS ET RAISONS POUR LESQUELLES ILS NE SONT PAS ASSURÉS

- Connaissance spontanée de l'assurance pour VAE et sources de connaissance pour ceux qui connaissent
- Ce que cela évoque spontanément pour ceux qui ne connaissaient pas
- Image spontanée a priori d'une telle assurance
- Utilité / Couverture imaginée de l'assurance pour VAE par les non-détenteurs
- Raisons pour lesquelles ils ne sont pas assurés pour leur VAE
- Rôle éventuel de l'obligation d'avoir un cadenas homologué dans ces raisons de non-souscription



Sommaire définitif

Leviers de commercialisation des assurances VAE

IV. RÉACTIONS AUX CARACTÉRISTIQUES DE L'ASSURANCE VAE ET INTÉRÊT FINAL APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU PRODUIT

- Hiérarchisation des garanties parmi 5 garanties proposées
- Intérêt et hiérarchisation des services d'assurance parmi 4 services proposés
- Intérêt éventuel pour couvrir son vélo actuel non encore assuré
- Intérêt éventuel pour d'assurer en cas d'achat d'un nouveau VAE
- Coût annuel maximum envisagé et éventuellement accepté
- Réactions à 4 offres présentant des couvertures et tarifs différents
- Prédilection à payer plus cher pour aussi couvrir les accessoires et équipements du VAE
- Prédilection éventuelle à payer plus cher son assurance pour ne pas avoir à payer de franchise en cas de sinistre

V. LÉGITIMITÉ DES OPÉRATEURS À PROPOSER UN CONTRAT D'ASSURANCE VAE ET PARCOURS DE SOUSCRIPTION ENVISAGÉ

- Moment de souscription envisagé
- Opérateur le plus légitime en cas de souscription effectuée après l'achat du VAE
- Préférence entre un contrat spécifique et une option au sein du contrat MRH
- Prédilection à faire jouer la concurrence entre les opérateurs
- Modalités de souscription envisagées
- Prédilection à souscrire par internet

Informations commerciales



Calendrier

Lancement
Juillet 2023

Livraison du rapport
Octobre 2023



Tarifs & Services

Prix
5 500€ HT*

TVA
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

Bertrand MINOT

Chef de projet études

bminot@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