



Les Français et les nouveaux modes de voyage

***Étude auprès des Français
& des professionnels de l'assurance
2^{ème} Volet***

Août 2013



Quelles sont les pratiques et les perceptions des Français ?

- ✓ *Quels sont les taux de pratique des nouveaux modes de voyage ?*
- ✓ *Quelles sont les pratiques des jeunes et des autres profils ?*
- ✓ *Pour quelles raisons les utilisent-ils ? Et quels sont les freins associés ?*
- ✓ *Quels intérêts et potentiels d'utilisation demain ?*
- ✓ *Considèrent-ils ces nouvelles pratiques comme risquées ou pas ?*



Quel est le regard des professionnels, agents, courtiers ?

- ✓ *Sont-ils souvent confrontés à des clients qui souhaitent une assurance spécifique pour ces nouveaux modes de voyage ?*
- ✓ *Comment exercent-ils leur devoir de conseil face à ces personnes ?*
- ✓ *Comment perçoivent-ils les risques liés à ces nouveaux modes de voyages ?*
- ✓ *Disposent-ils de tous les produits nécessaires concernant ces nouveaux modes ?*
- ✓ *Sinon, quels produits leur manquent plus particulièrement ?*



RESULTATS GRAND PUBLIC

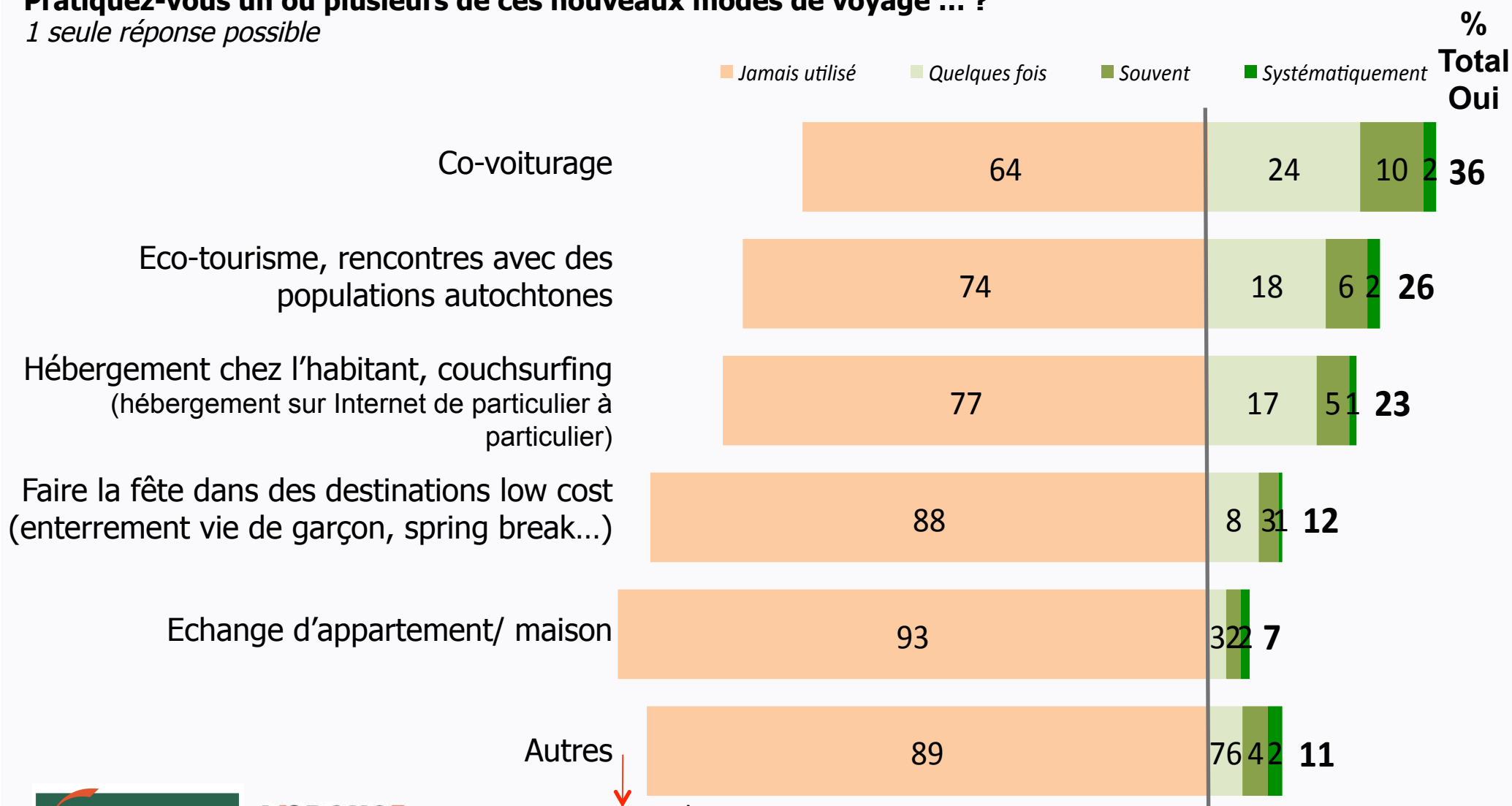


- Étude quantitative auprès de **1000 Français** représentatifs des personnes âgés de 18 ans et plus.
- L'échantillon Français a été redressé selon la **méthode des quotas** afin d'être représentatif des français de 18 ans et plus selon les données INSEE en fonction des variables de quotas suivantes :
 - ✓ Sexe
 - ✓ Age
 - ✓ Profession
 - ✓ Région d'habitation
 - ✓ Catégorie d'agglomération
- Dates de terrain : du **28 juin au 1^{er} juillet 2013**
- L'échantillon est interrogé **en ligne** sous système CAWI (Computer Assisted Web Interview)
- Toute diffusion totale ou partielle doit préciser : **Sondage de l'institut Think pour Groupama Assistance Voyage et l'Argus de l'Assurance** auprès de 1000 Français âgés de 18 ans et plus interrogés en ligne du 28/6 au 1/7, selon la méthodologie des quotas.
- Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points pour un échantillon de 1000 Français.

Pratiques des nouveaux modes de voyage

Pratiquez-vous un ou plusieurs de ces nouveaux modes de voyage ... ?

1 seule réponse possible



Voyages de dernière minute/ compagnies low cost
 Compareurs de voyages; Forums de partage d'expériences/ d'astuces ...

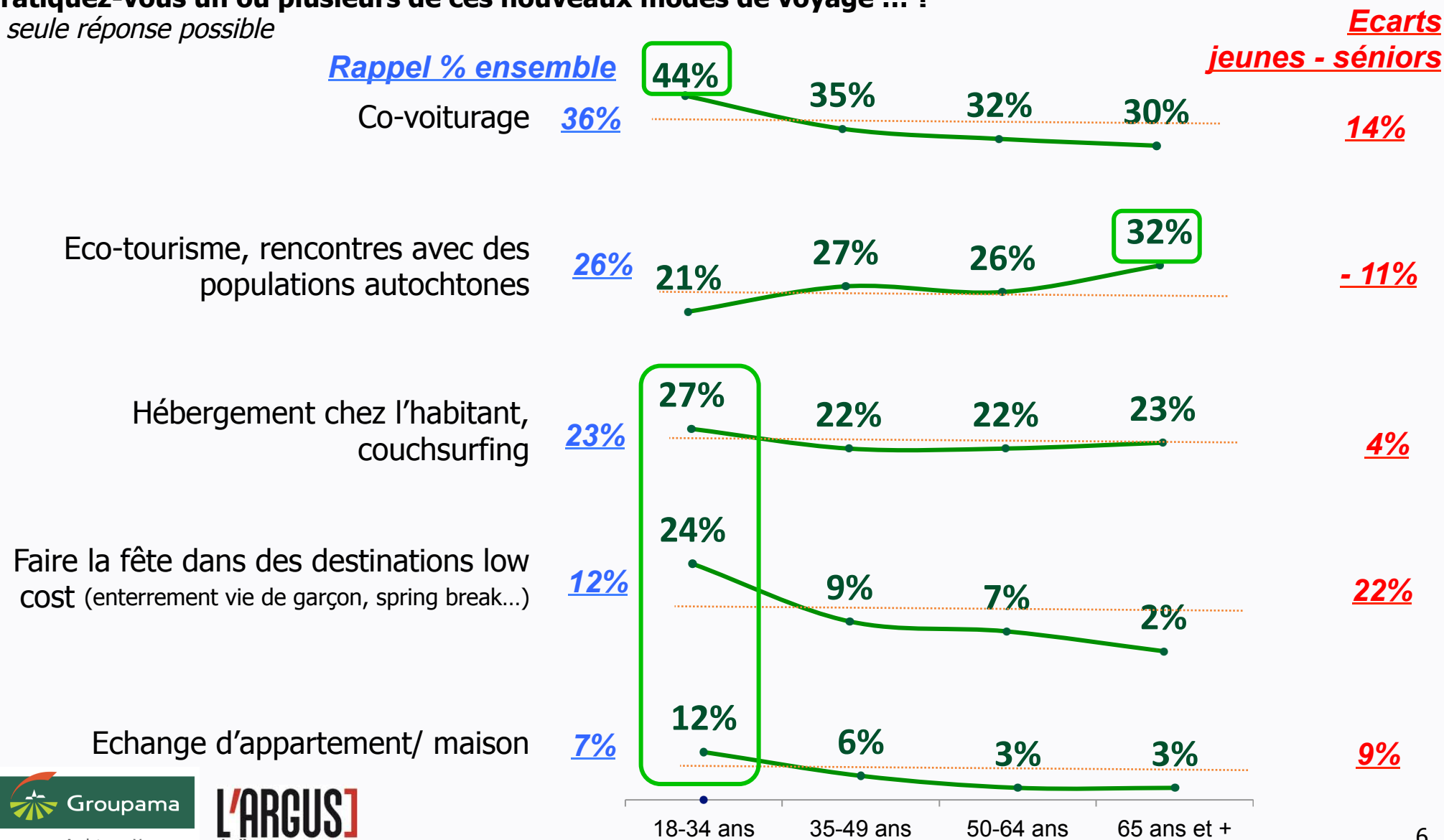
Pratiques – selon l'âge -

% Total Oui
(au moins quelques fois)
selon l'âge



Pratiquez-vous un ou plusieurs de ces nouveaux modes de voyage ... ?

1 seule réponse possible



Pratiques – selon les profils -

% Total Oui
au moins quelques fois

Pratiquez-vous un ou plusieurs de ces nouveaux modes de voyage ... ?

1 seule réponse possible

Rappel % ensemble

Co-voiturage **36%**

Grandes Agglo. Province : 39%
Région Parisienne : 32%

CSP+ : 45%
CSP- : 37%

Diplômes >Bac : 43%
Diplômes <=Bac : 30%

Eco-tourisme, rencontres avec des
populations autochtones **26%**

Région Parisienne : 35%
Agglo. Rurales : 23%

CSP+ : 37%
CSP- : 18%

Diplômes >Bac : 32%
Diplômes <=Bac : 21%

Hébergement chez l'habitant,
couchsurfing **23%**

Région Parisienne : 31%
Agglo. Rurales : 20%

CSP+ : 32%
CSP- : 20%

Hommes : 26%
Femmes : 21%

Faire la fête dans des destinations low
cost (enterrement vie de garçon, spring break...) **12%**

Région Parisienne : 16%
Agglo. Rurales : 9%

Diplômes >Bac : 14%
Diplômes <=Bac : 9%

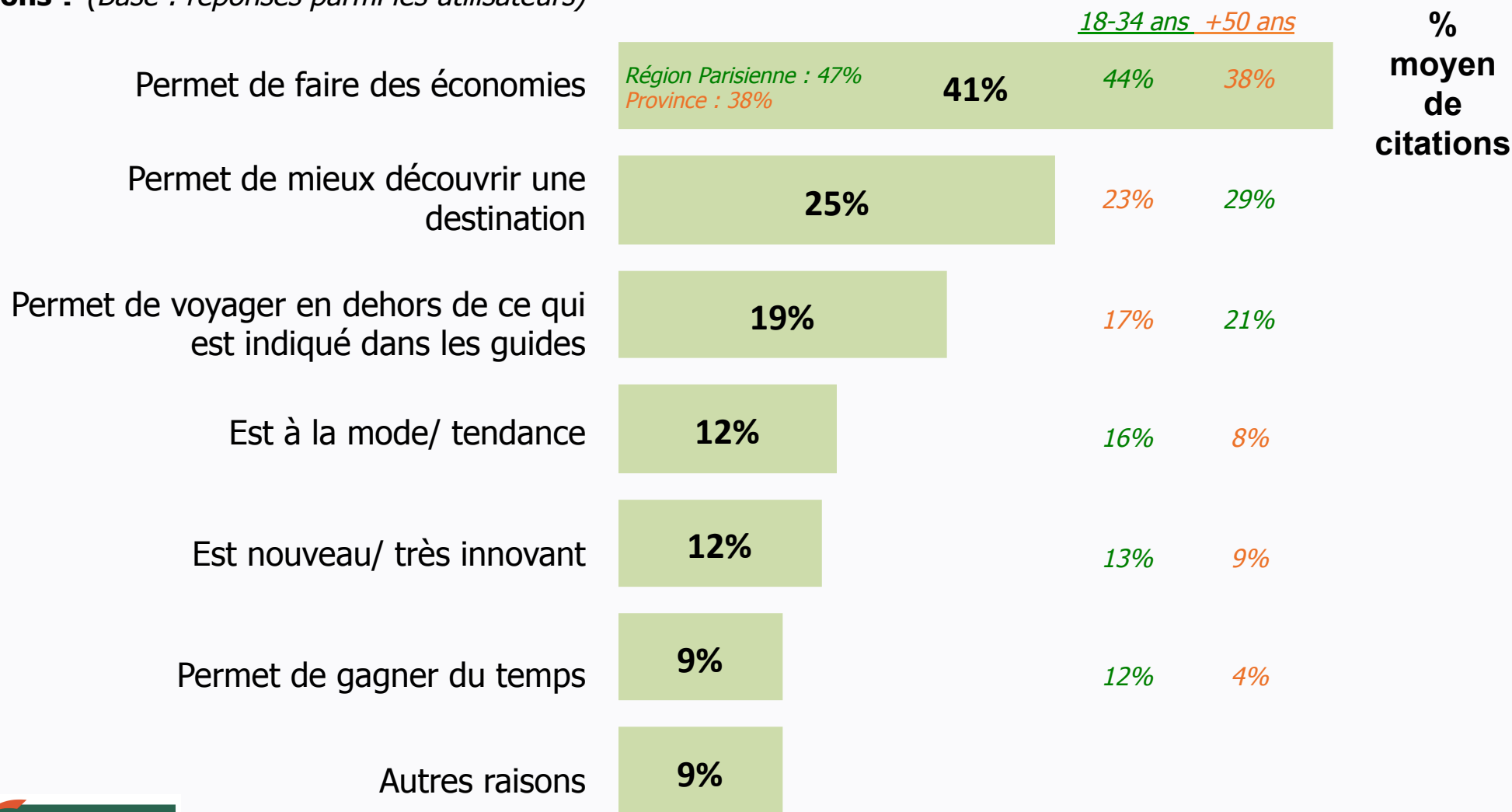
Echange d'appartement/ maison **7%**

Région Parisienne : 11%
Agglo. Rurales : 4%

Motifs d'utilisation

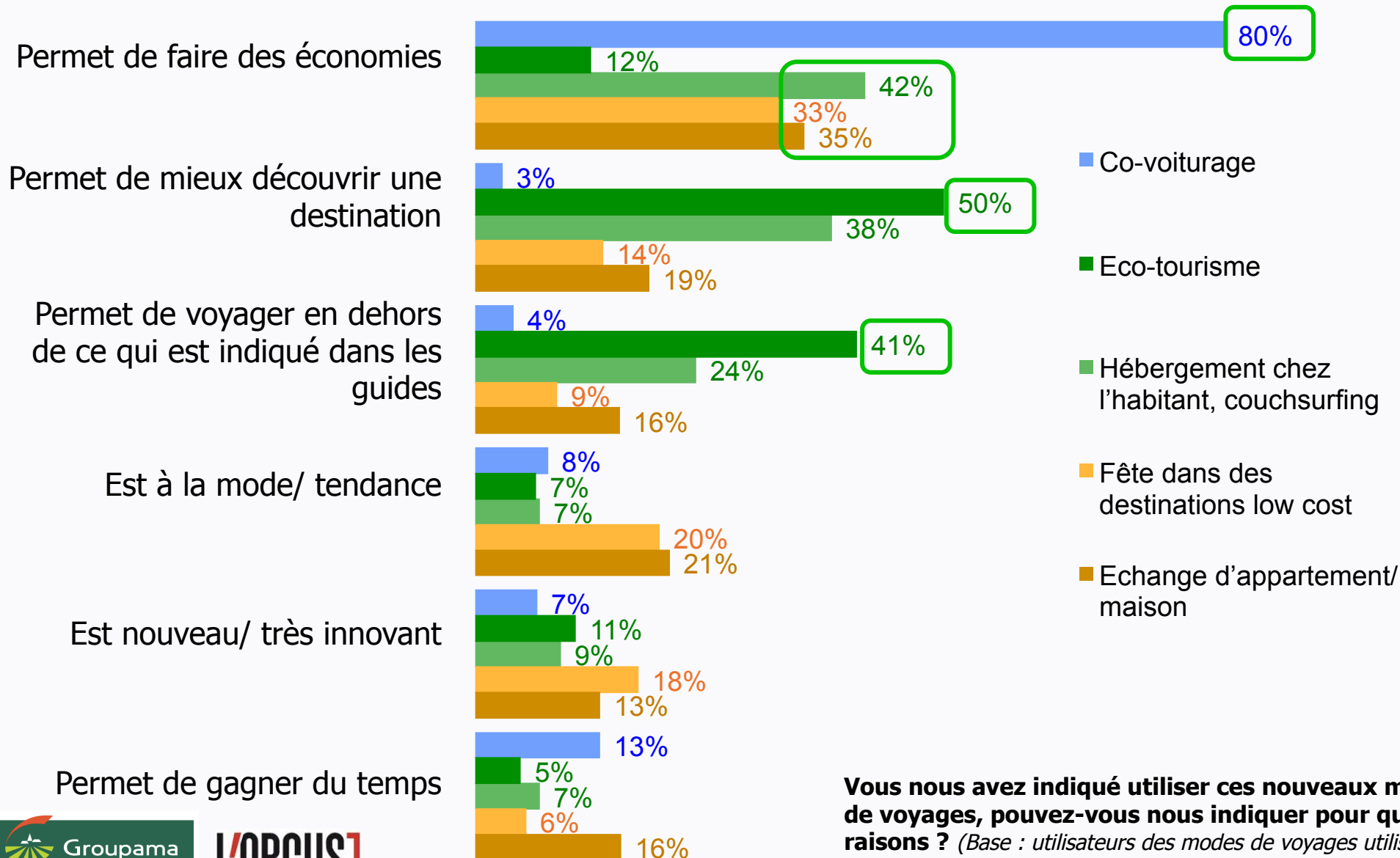
– en moyenne tous modes confondus –

Vous nous avez indiqué utiliser ces nouveaux modes de voyages, pouvez-vous nous indiquer pour quelles raisons ? (Base : réponses parmi les utilisateurs)



Motifs d'utilisation

– selon les modes de voyage –

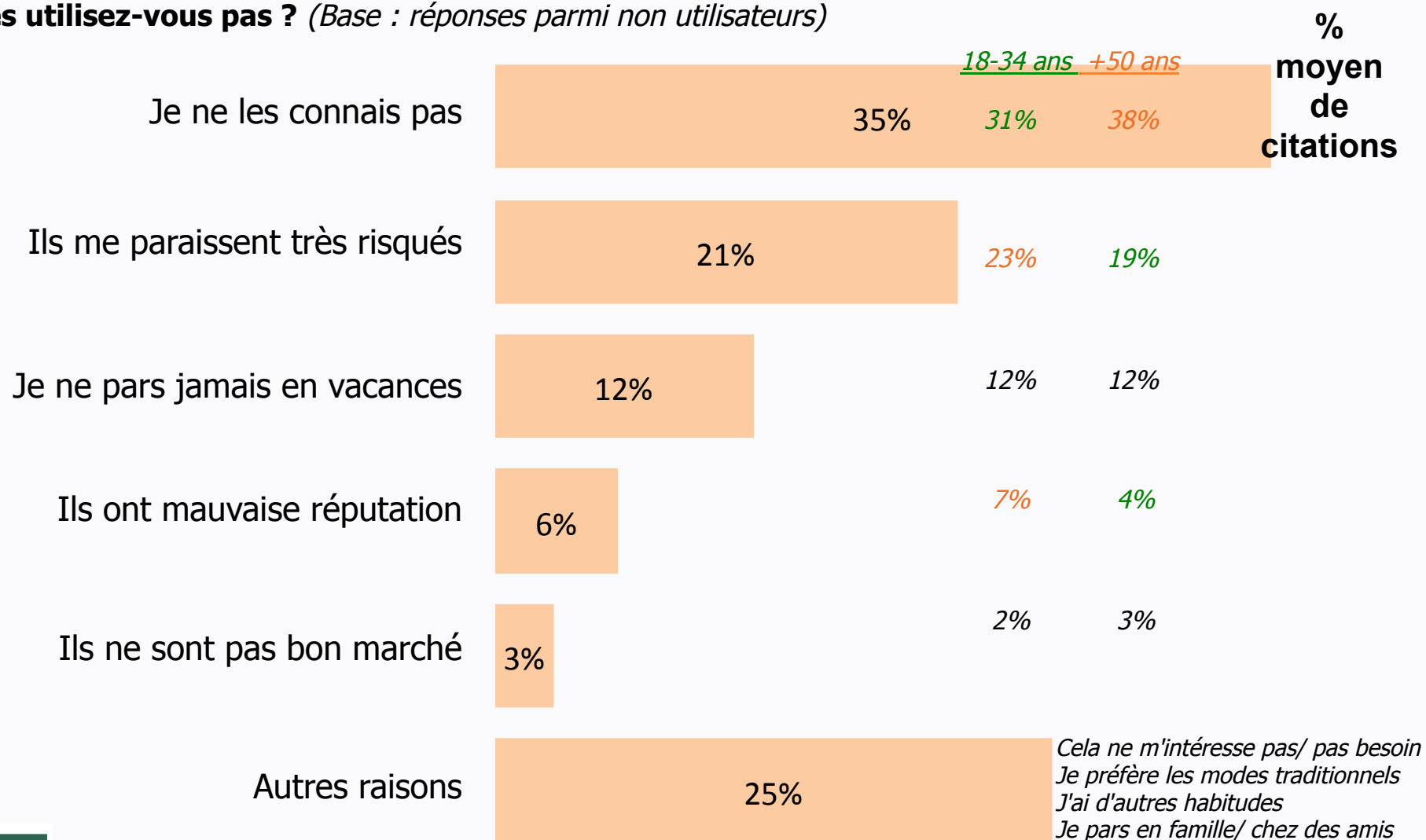


Vous nous avez indiqué utiliser ces nouveaux modes de voyages, pouvez-vous nous indiquer pour quelles raisons ? (Base : utilisateurs des modes de voyages utilisés - Plusieurs réponses possibles par mode de voyage)

Motifs de non utilisation

– en moyenne tous modes confondus –

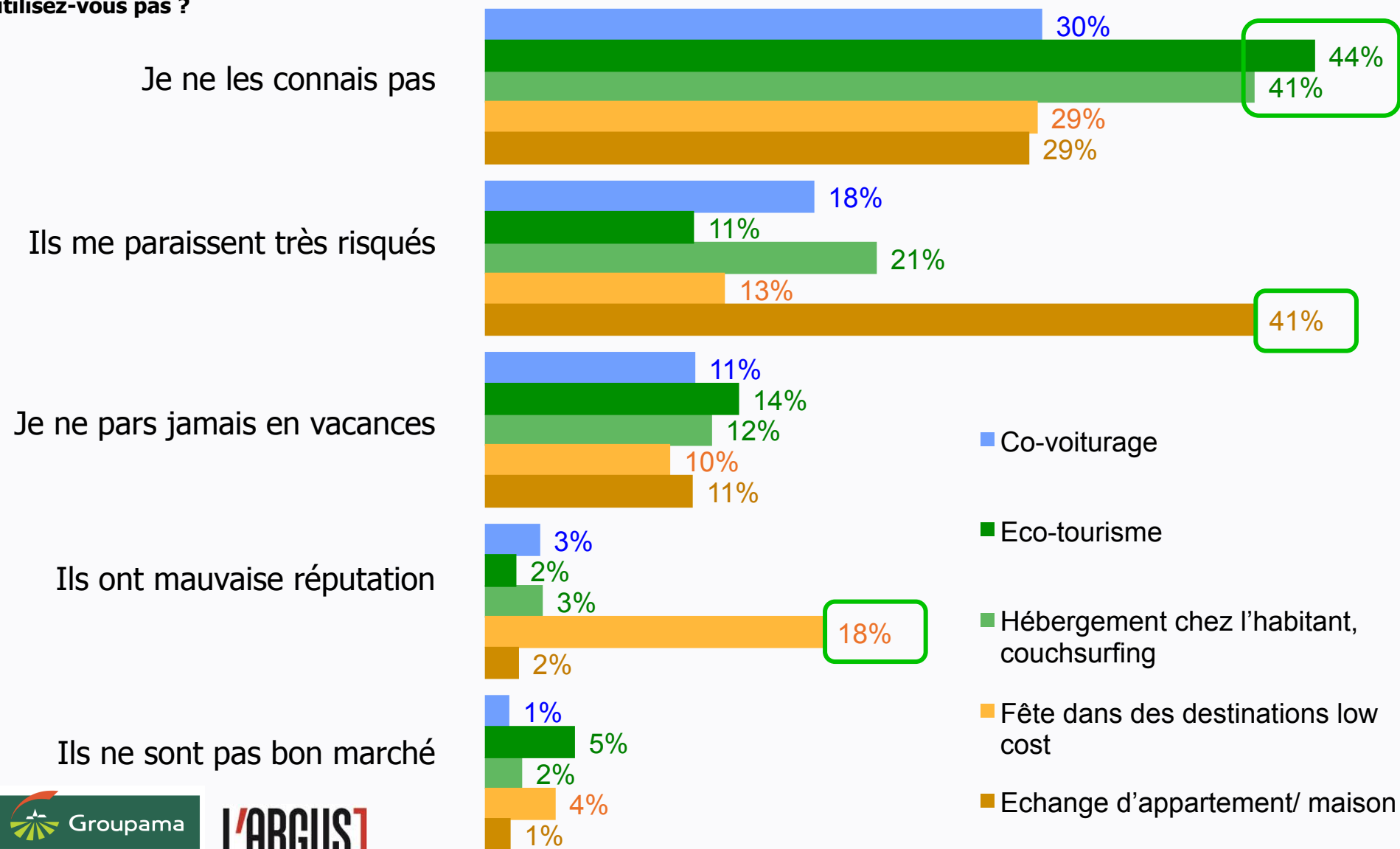
Vous nous avez indiqué n'avoir jamais utilisé ces nouveaux modes de voyages. Pour quelles principales raisons ne les utilisez-vous pas ? (Base : réponses parmi non utilisateurs)



Motifs de non utilisation

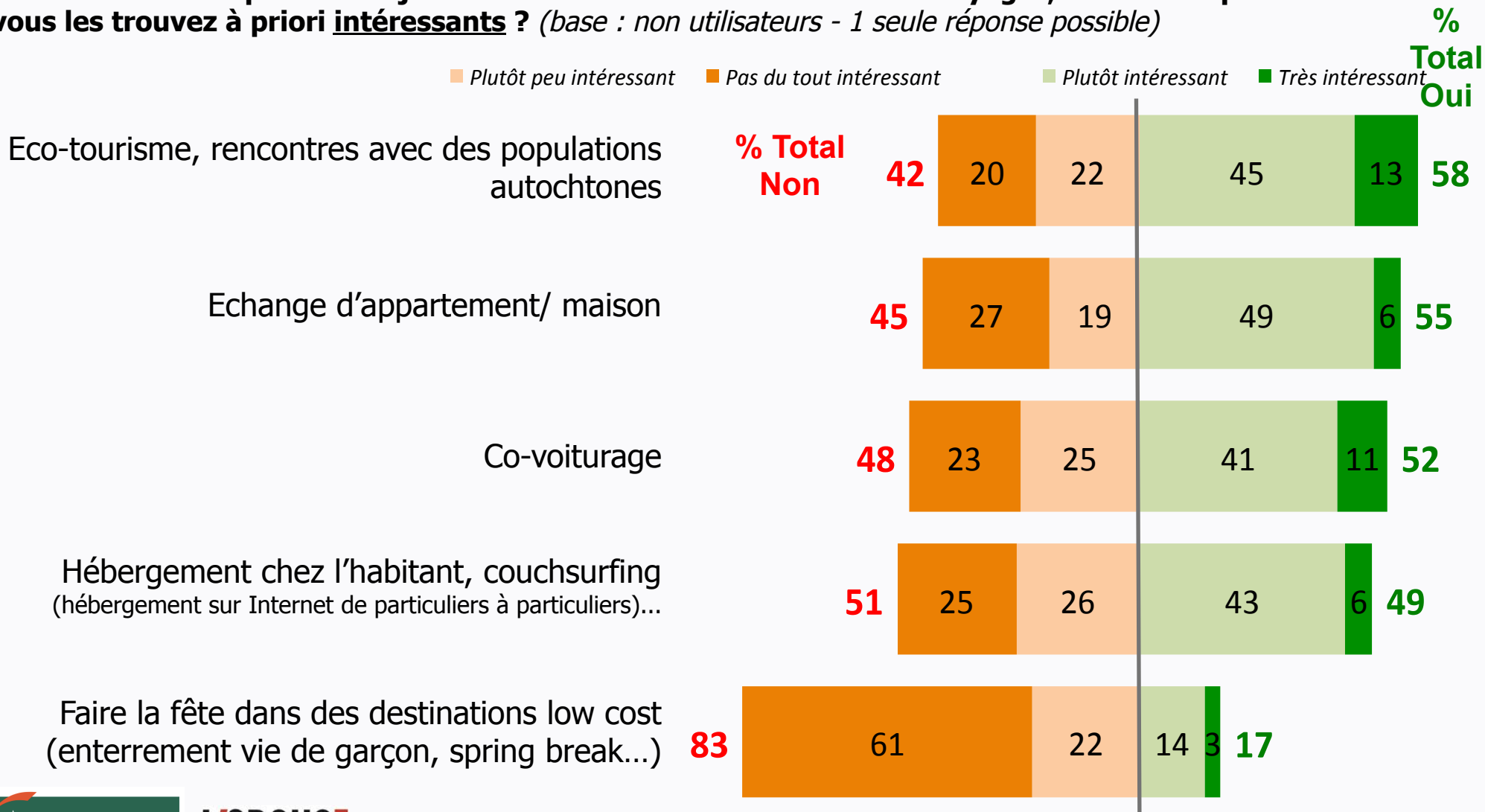
– selon les modes de voyage –

Vous nous avez indiqué n'avoir jamais utilisé ces nouveaux modes de voyages. Pour quelles principales raisons ne les utilisez-vous pas ?



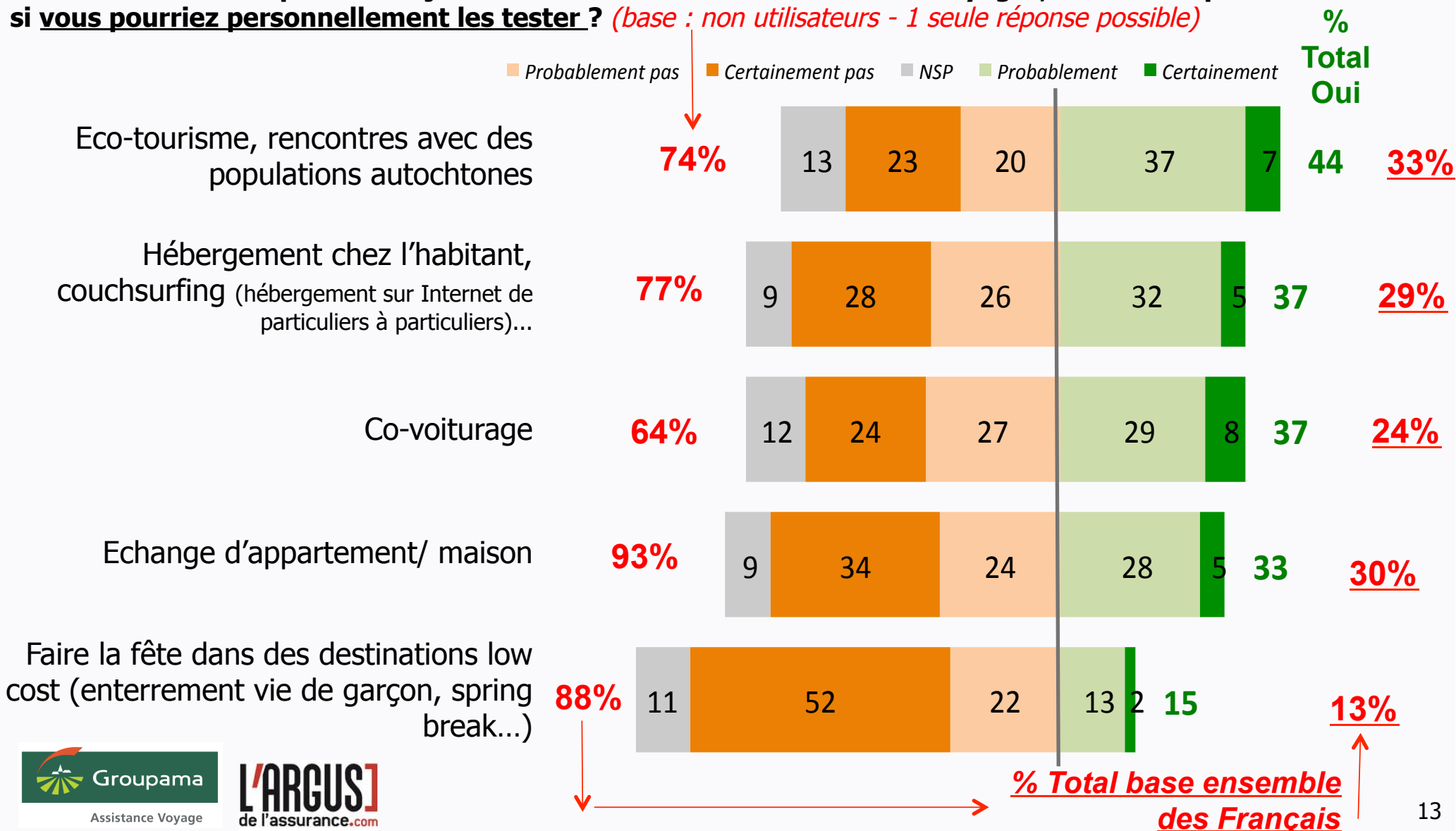
Intérêts des nouveaux modes de voyage

Vous nous avez indiqué n'avoir jamais utilisé ces nouveaux modes de voyages, dites-nous pour chacun si vous les trouvez à priori intéressants ? (base : non utilisateurs - 1 seule réponse possible)



Potentiels des nouveaux modes de voyage

Vous nous avez indiqué n'avoir jamais utilisé ces nouveaux modes de voyages, dites-nous pour chacun si vous pourriez personnellement les tester ? (base : non utilisateurs - 1 seule réponse possible)

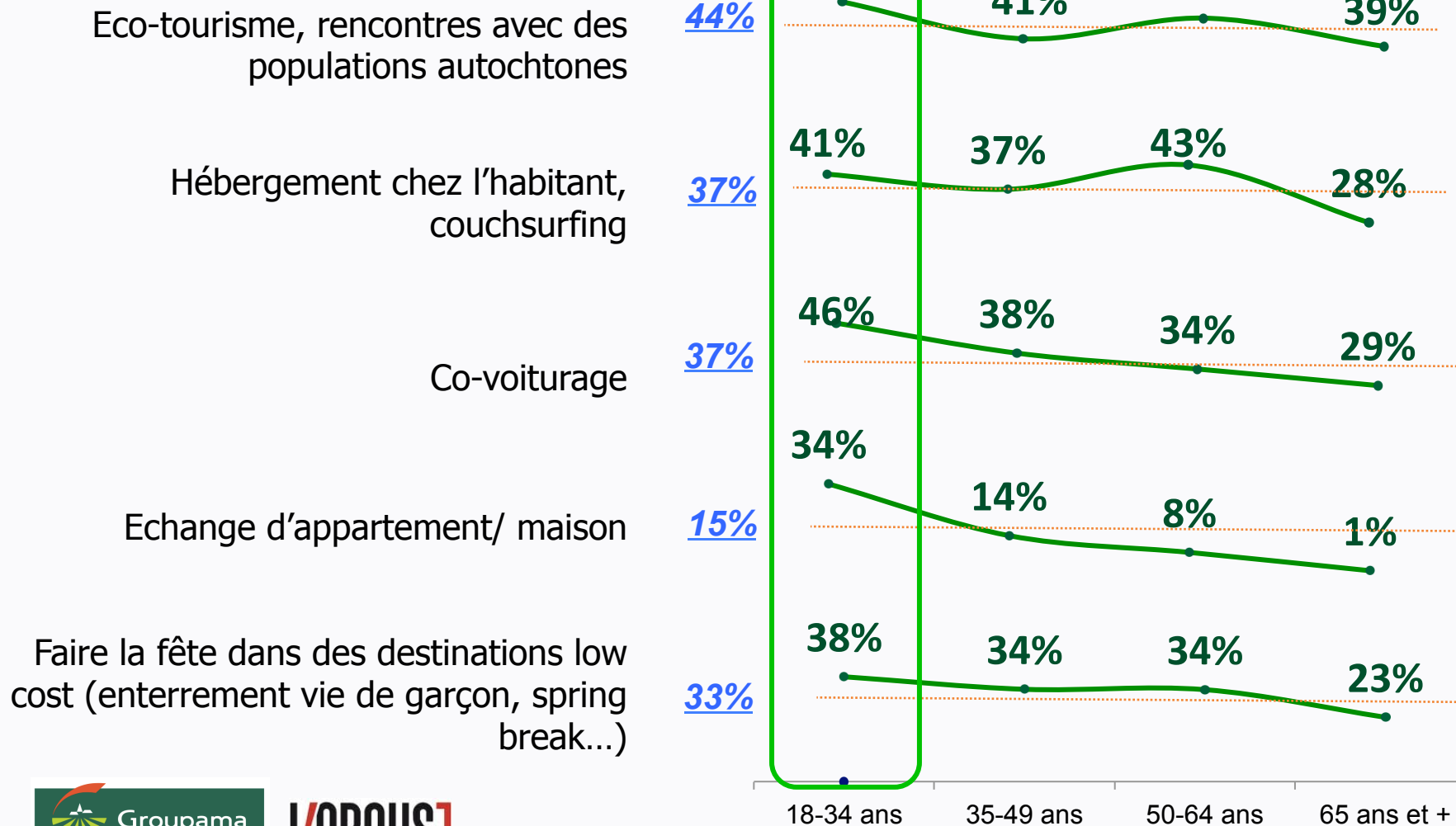


% Potentiels - selon l'âge –

(bases = non utilisateurs)

Rappel % total

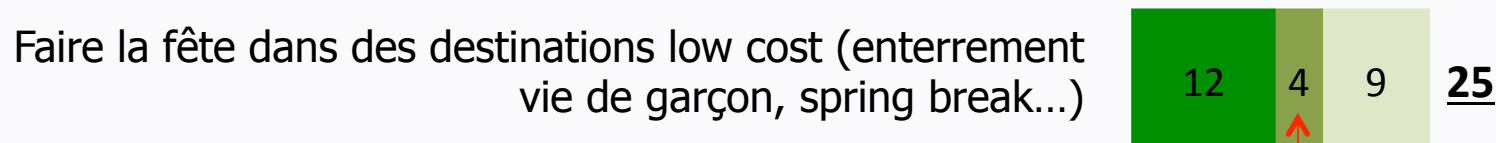
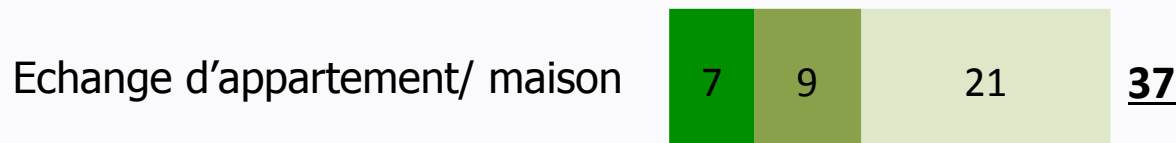
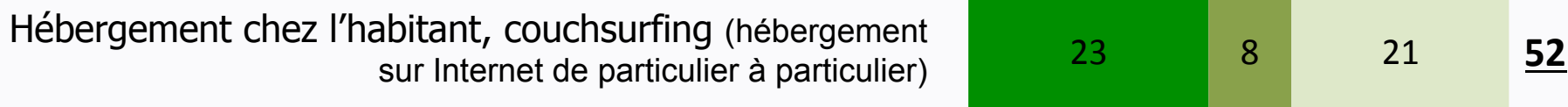
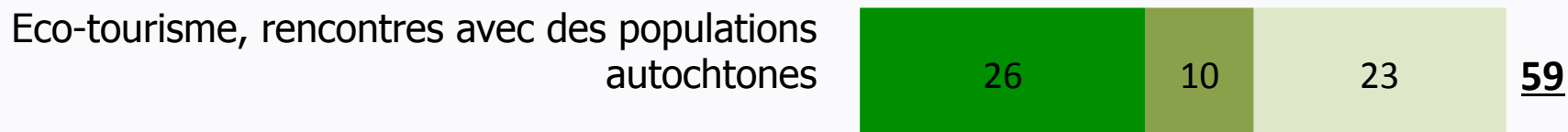
%
Total Oui
selon l'âge



Pratiques et potentiels (à Court Terme et Long Terme)

Base : ensemble des Français

■ Pratiques aujourd'hui ■ Potentiels à CT ■ Potentiels à LT **Total**

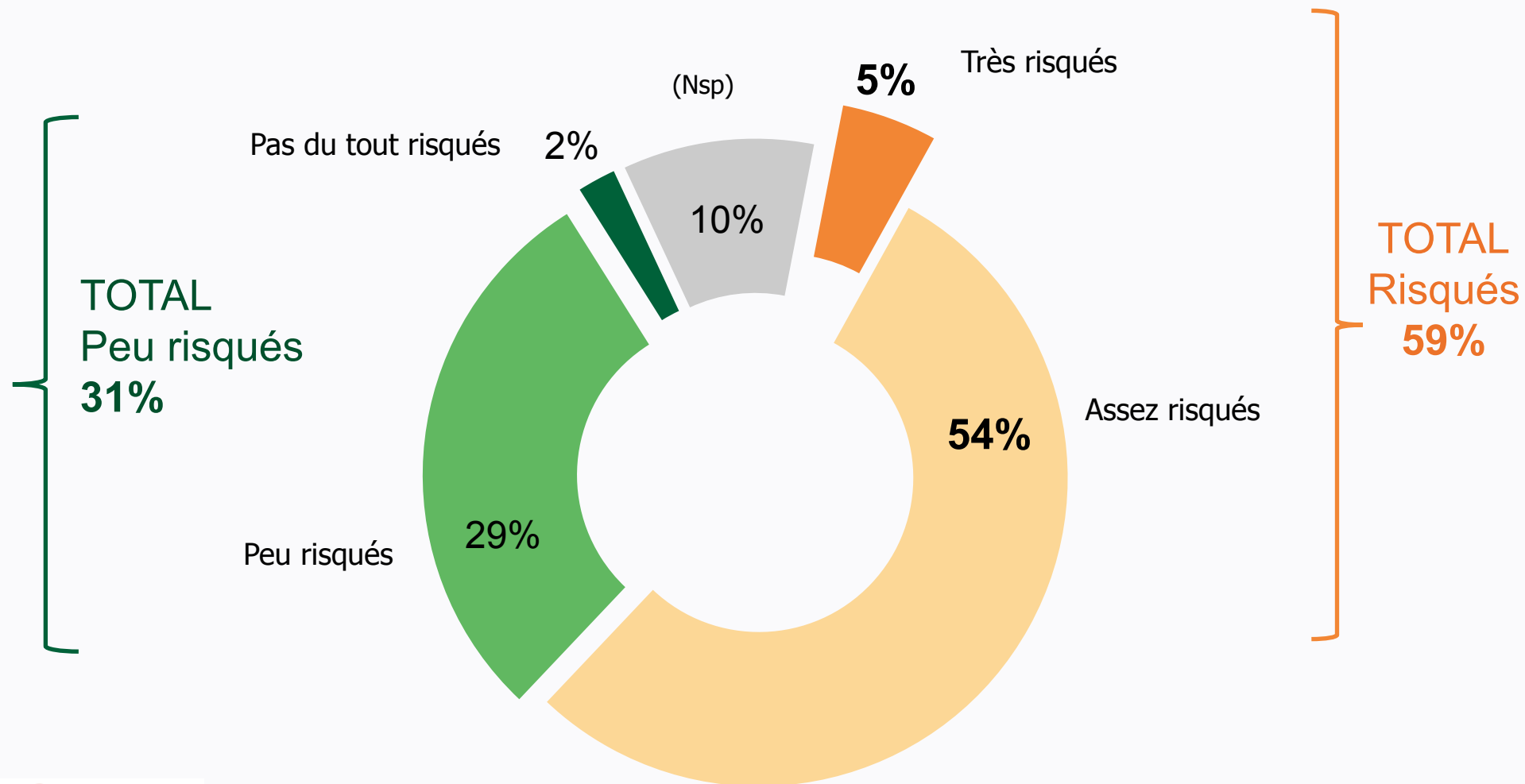


Potential à Court Terme = 80% des % "certainement" + 20% des % "probablement"

Sentiment de risques vis-à-vis de ces nouveaux modes de voyage

Quel est votre ressenti par rapport à ces nouveaux modes de voyage, ils vous semblent ?

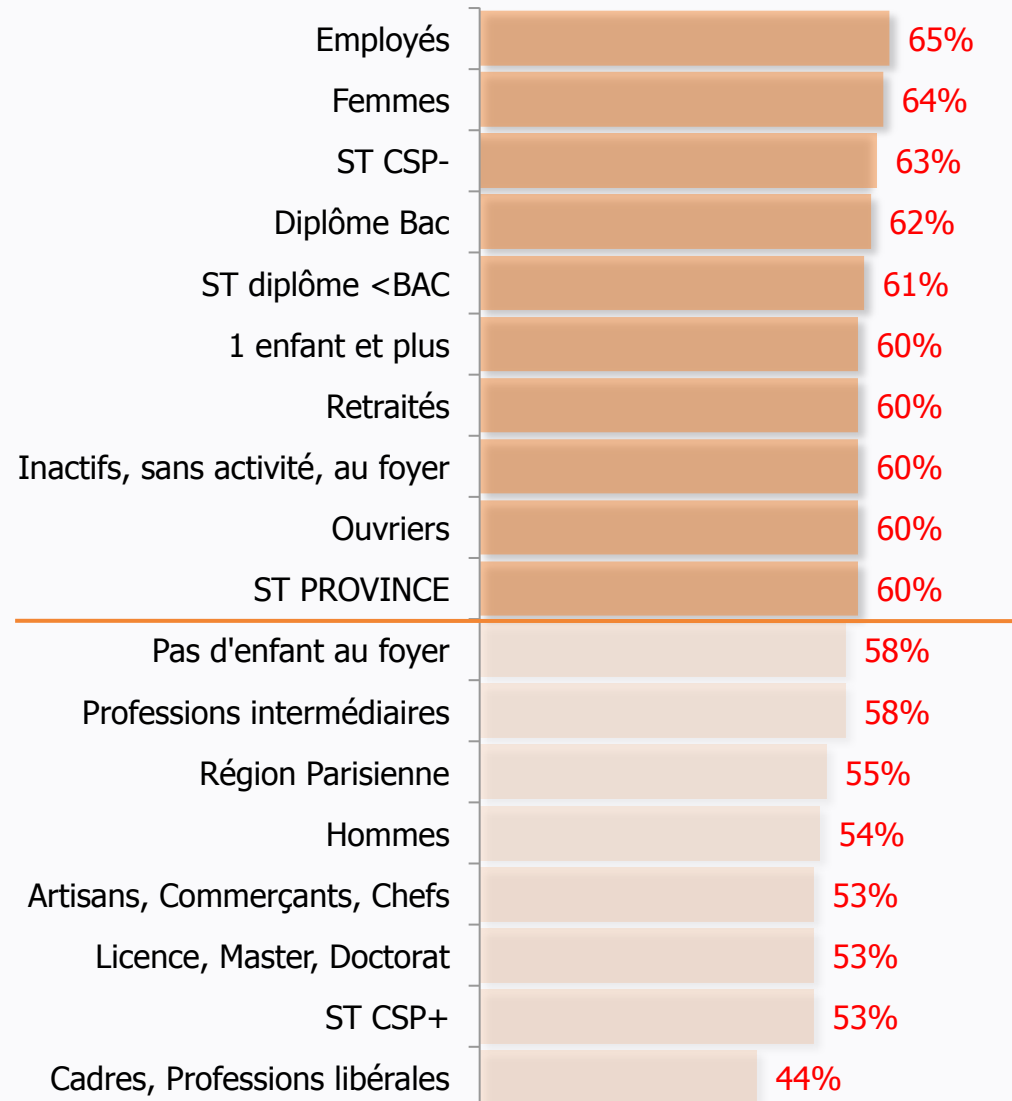
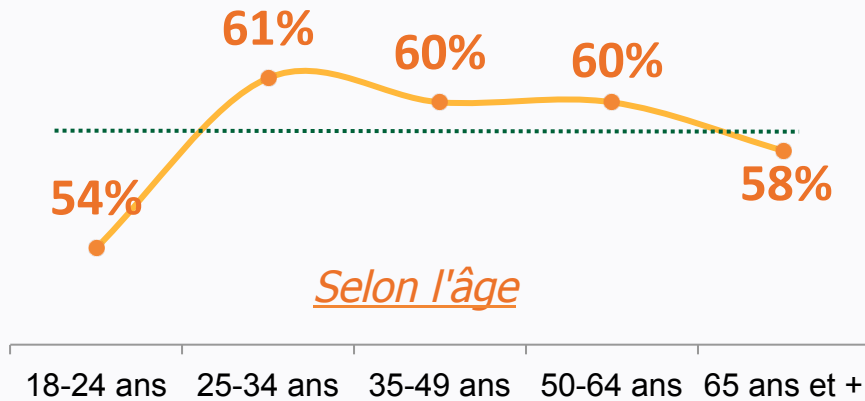
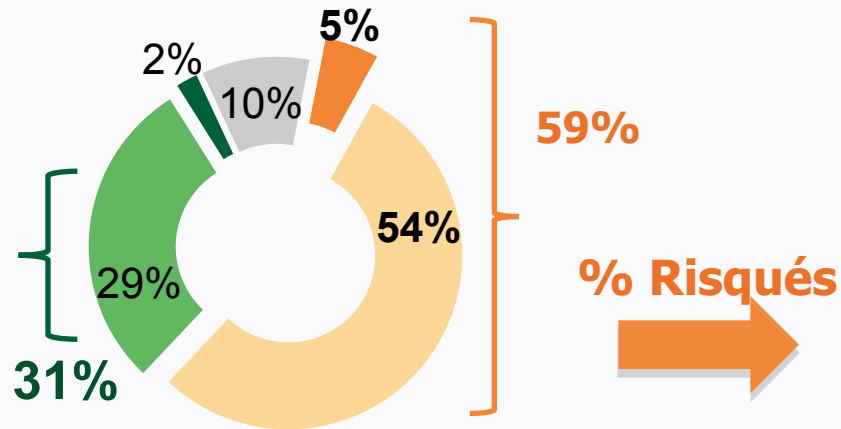
1 seule réponse possible



Sentiments de risques selon les profils

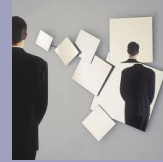
Exemple :

64% des femmes déclarent que ces pratiques sont risquées, contre 59% en moyenne et 54% pour les hommes.





RESULTATS PROFESSIONNELS

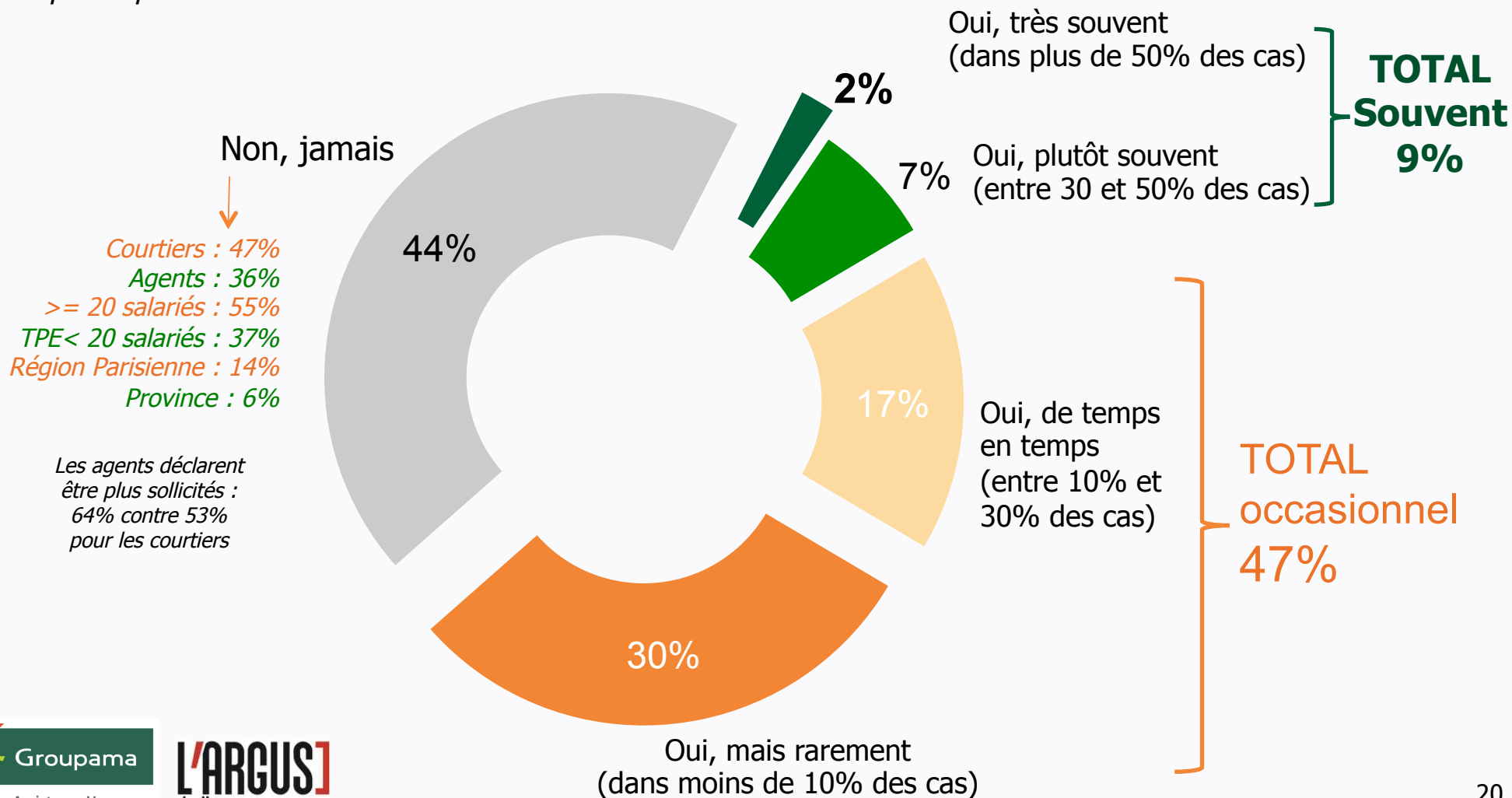


- Étude quantitative auprès de **281 professionnels de l'assurance**
- L'échantillon de professionnels a été réalisé en aléatoire sur la base des professionnels de l'Argus de l'Assurance :
 - ✓ 104 répondants sont des agents généraux et 146 courtiers (31 autres)
 - ✓ 176 ont moins de 20 salariés, 105 ont plus de 20 salariés
 - ✓ 109 sont issus de la région parisienne, 172 de province
- Dates de terrain : du **25 juin au 3 juillet 2013**
- L'échantillon est interrogé **en ligne** sous système CAWI (Computer Assisted Web Interview)
- Toute diffusion totale ou partielle doit préciser : **Sondage de l'institut Think pour Groupama Assistance Voyage et l'Argus de l'Assurance** auprès de 281 professionnels de l'assurance interrogés en ligne du 25/6 au 3/7, sur les bases de professionnels de l'Argus de l'Assurance.
- Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 3 à 6 points pour un échantillon de 300 personnes.

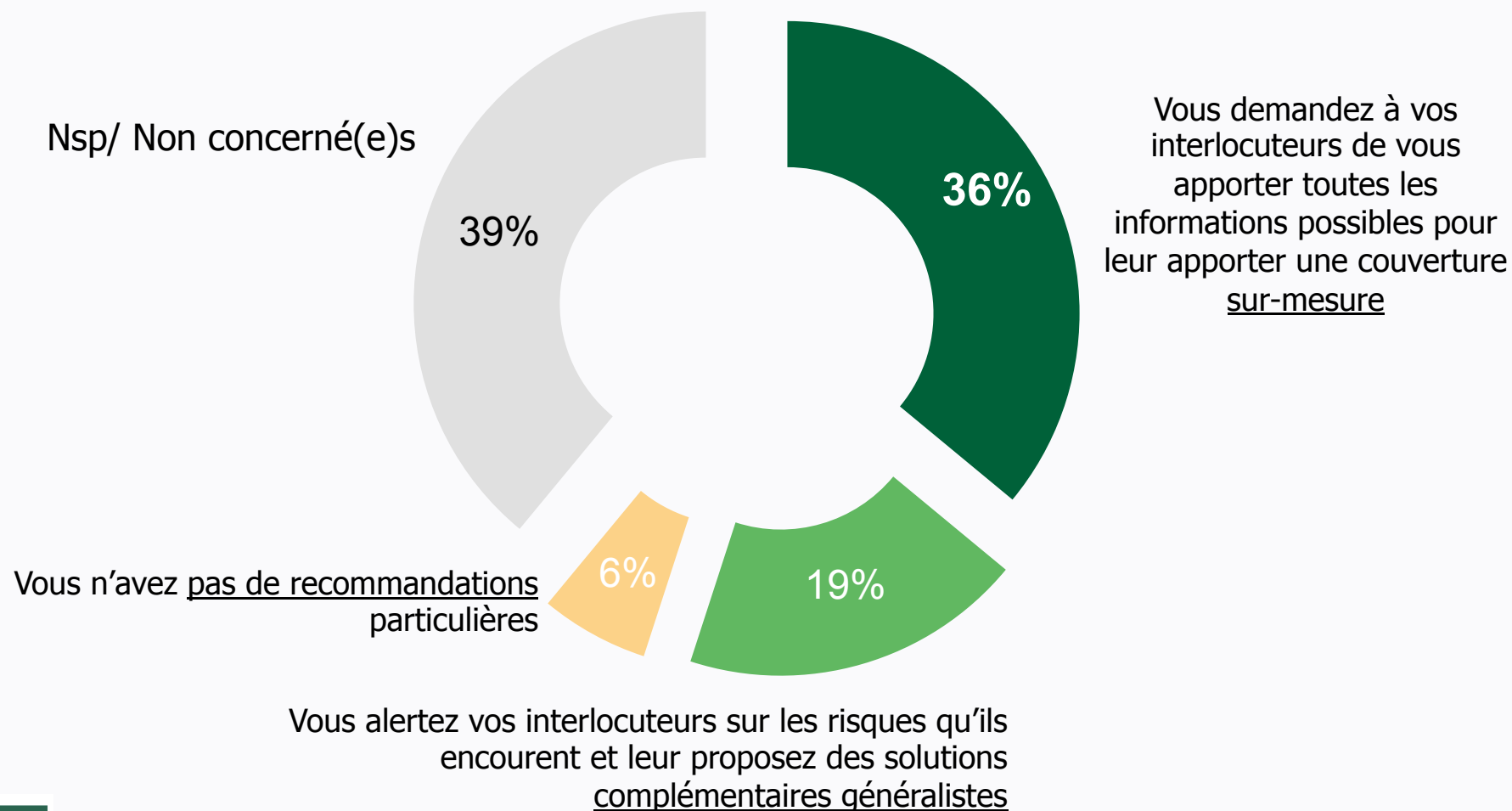
www.institut-think.com
f.albert@institut-think.com

Êtes-vous souvent confrontés à des clients qui souhaitent souscrire à une assurance liée à de nouveaux modes de voyage ? Par nouveaux modes de voyages, nous entendons : échanges d'appartements/ maisons, hébergements chez l'habitant, partage des locations, co-voiturage, ...

1 seule réponse possible



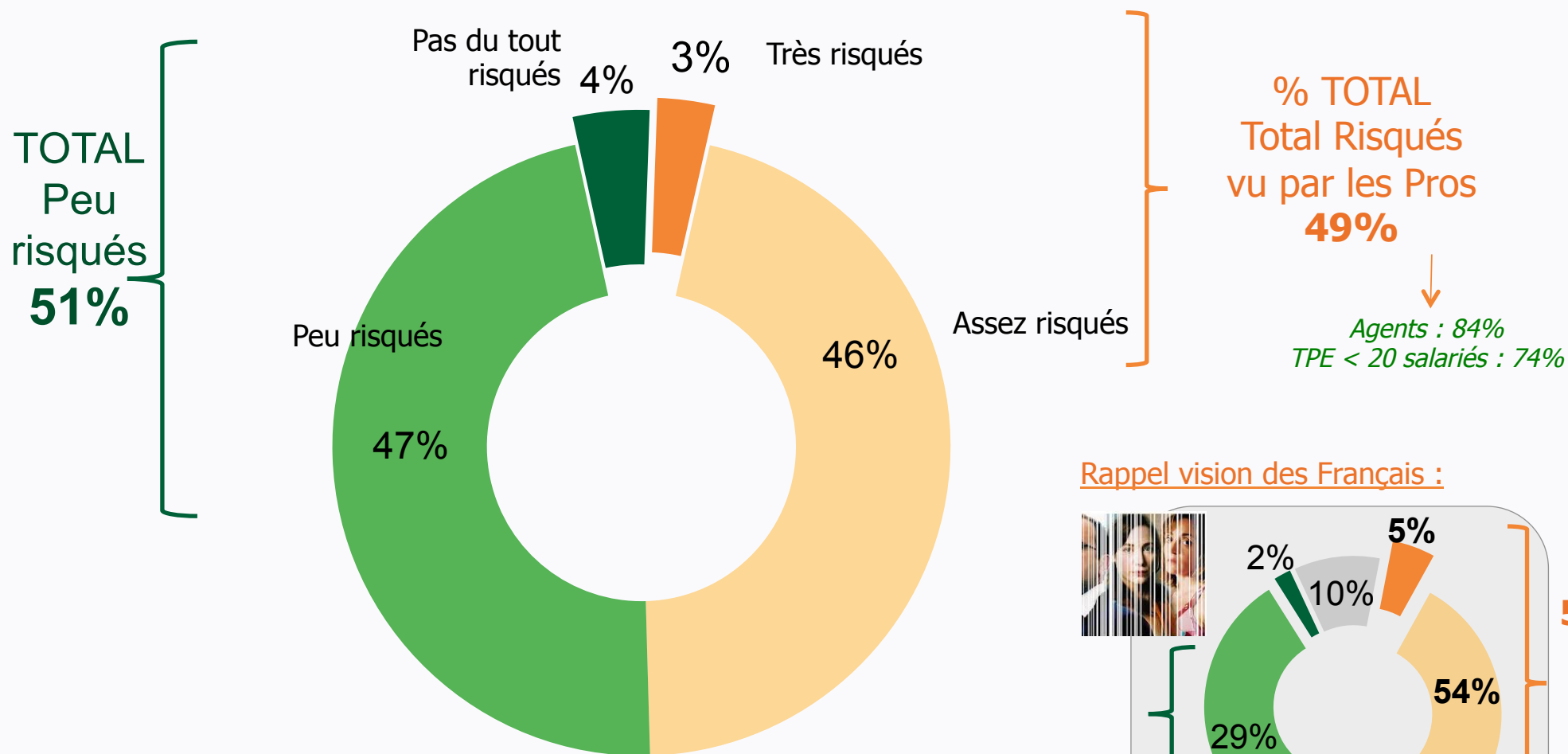
Comment exercez-vous votre devoir de conseil face à des personnes qui cherchent une assistance liée à ces nouveaux modes de voyages ? 1 seule réponse possible



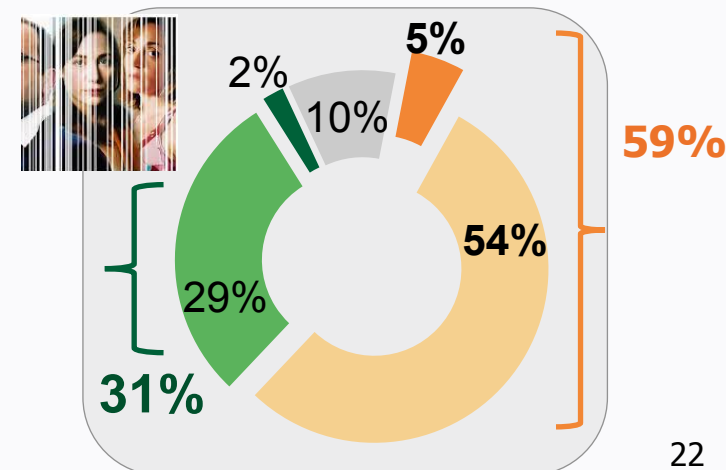
Prises de risques vues par les Pros

D'une manière générale, diriez-vous personnellement que ces nouveaux modes de voyage sont plutôt ... ?

1 seule réponse possible

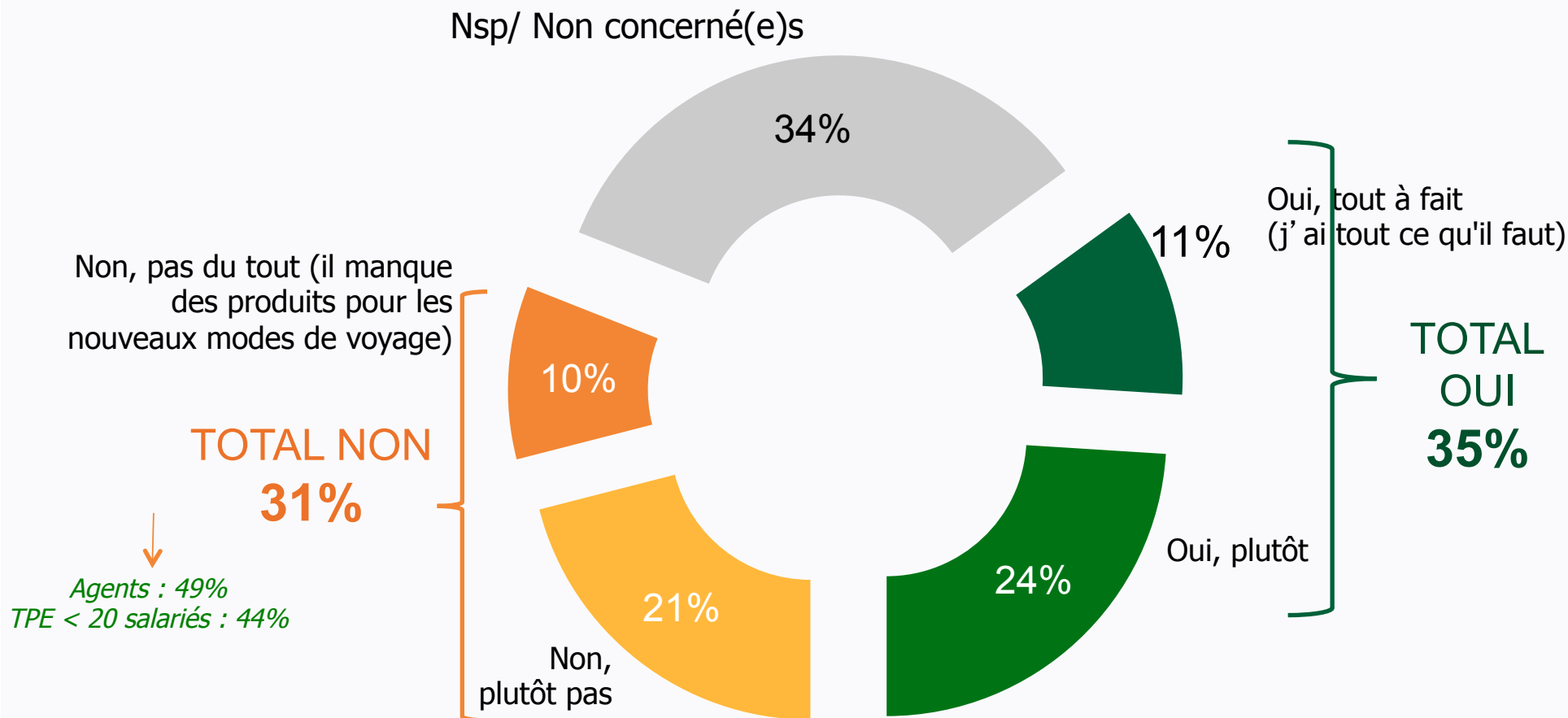


Rappel vision des Français :



Vision des produits disponibles

Disposez-vous de tous les produits nécessaires concernant l'assistance liée à ces nouveaux modes de voyages ? 1 seule réponse possible



(non posée si oui, tout à fait à la question précédente)

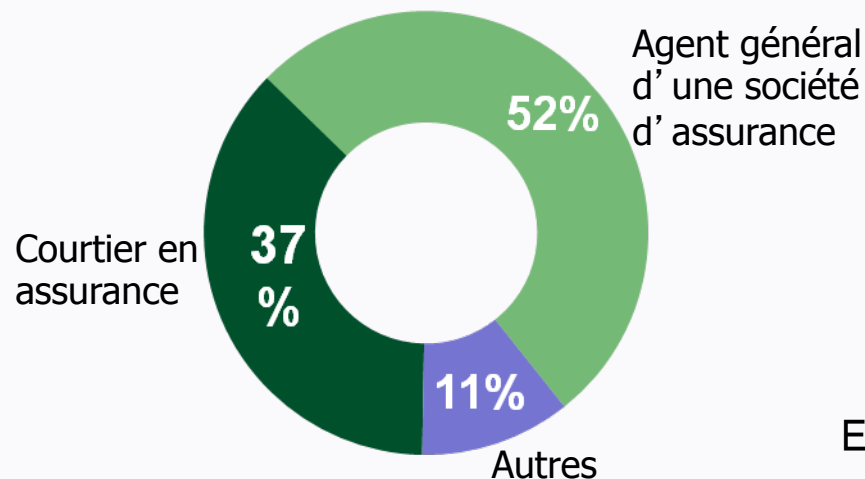
Quels types de produits vous manquent plus particulièrement ?

(Question ouverte)

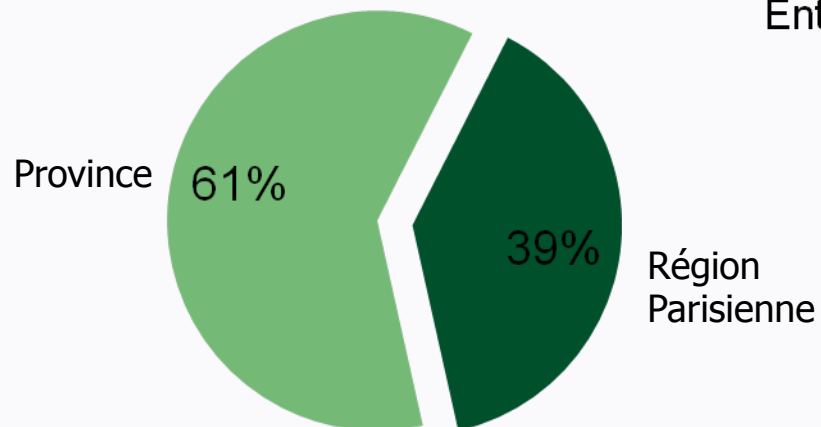
- *" Produits co-voiturage et co-locataires ;*
- *Contrats automobile temporaire avec indication du prêt/ extension ;*
- *Options complémentaires sur contrat habitation pour partage, risques locatifs ;*
- *Location de véhicule entre particulier ;*
- *Manque un produit spécifique CtoC ;*
- *Responsabilité Civile du vacancier étranger/ échange de maisons ;*
- *Un produit spécifique de niche simple ;*
- *Un produit généraliste qui s'adapte au séjour et à sa longueur fonction des pays"*



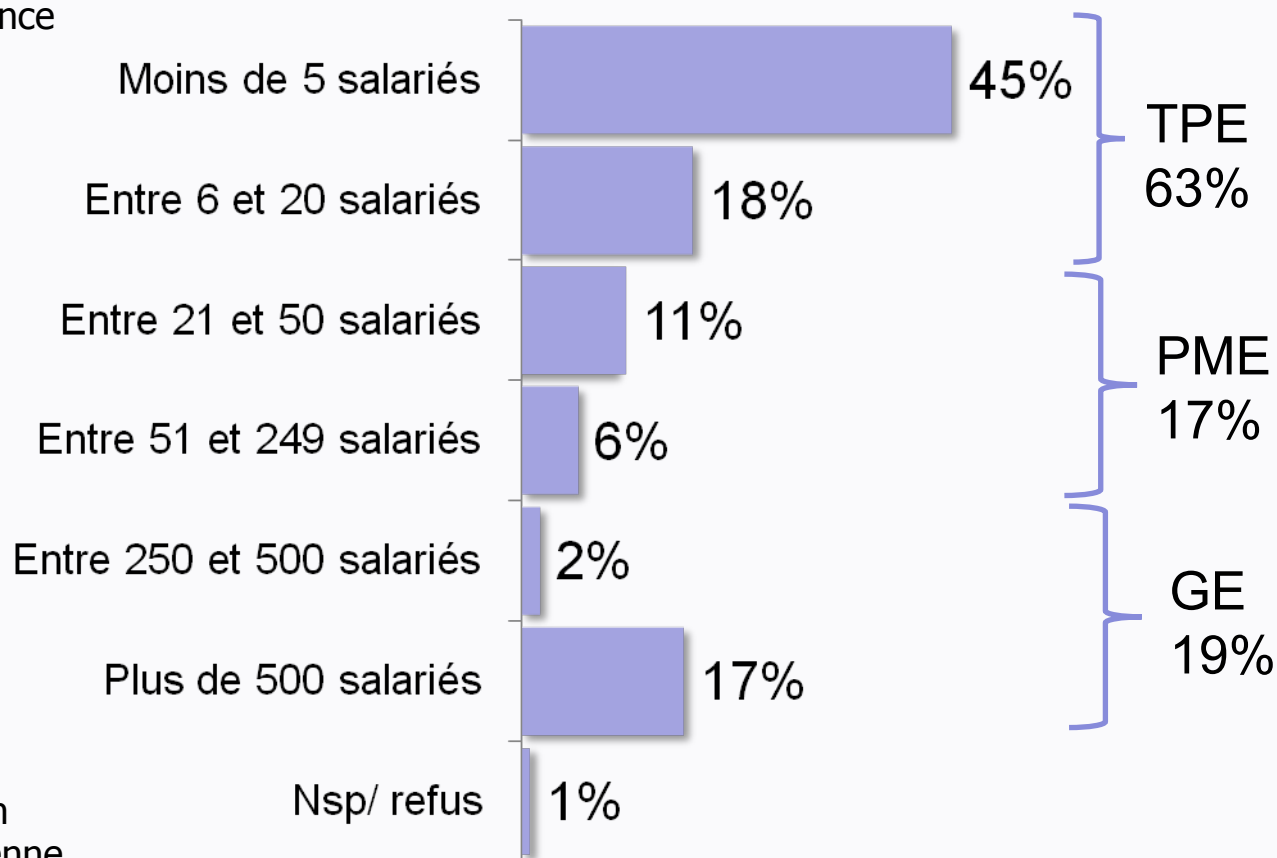
Profil



Région



Taille salariale



SYNTHESE

De nouvelles pratiques de voyage émergentes :

- ✓ Plus d'1 Français sur 3 (36%) déclare avoir déjà pratiqué du **co-voiturage**, 1 sur 4 avoir fait de **l'éco-tourisme**, 23% pratiqué l'hébergement **chez l'habitant**, 12% fait la fête dans des destinations low-cost et seulement 7% aujourd'hui déjà fait des **échanges d'appartement** ou de maison.
- ✓ A l'exception de l'éco-tourisme plus répandu chez les seniors, toutes ces pratiques sont **plus fréquentes chez les jeunes** de moins de 35 ans, et la pratique la plus transgénérationnelle est l'hébergement chez l'habitant (en moyenne 22-23% sur toutes les tranches d'âge et 27% chez les moins de 35 ans).

Des pratiques plus parisiennes et aux profils socio-professionnels supérieurs :

- ✓ Au delà de l'âge, si l'on analyse les profils de ceux qui utilisent le plus ces nouvelles pratiques, on s'aperçoit qu'à l'exception du co-voiturage qui est plus présent en province (car les transports en commun sont moins répandus et car ce mode de transport concerne sans doute surtout les déplacements professionnels), toutes ces autres nouvelles pratiques sont **davantage utilisées en région parisienne**.
- ✓ Les **CSP+** (catégories socio-professionnelles supérieures) et les **plus diplômés**, sont également plus utilisateurs de ces pratiques sauf pour l'échange de maison ou d'appartement (encore peu répandu en France).

Des potentiels de pratiques importants à l'avenir :

- ✓ Parmi l'ensemble de ces pratiques étudiées, quant on demande aux Français qui ne les utilisent pas si ils pourraient le faire à l'avenir, les taux d'utilisation **pourraient théoriquement doubler**, voire même plus pour l'échange de maison qui pourrait passer de 7% à 37%.
- ✓ Attention toutefois, les taux de réponses "certainement" sont très faibles sur l'ensemble des pratiques étudiées et les taux d'intérêts sont légèrement supérieurs aux potentiels d'utilisation et la vision des **risques associés à ces pratiques reste élevée**. Ainsi, si on prend les estimations d'un potentiel marketing, on a plutôt tendance à considérer que 80% des personnes qui déclarent envisager de le faire "certainement" mais également 20% de celles qui déclarent "probablement" vont effectivement le faire à "court terme"; dès lors les potentiels sont bien plus relatifs.
- ✓ Les **jeunes** de moins de 35 ans sont là encore les **plus réceptifs** à l'ensemble de ces nouvelles pratiques.

L'économie d'argent et la découverte sont les principaux moteurs d'utilisation

- ✓ En moyenne sur l'ensemble des pratiques testées, 41% des utilisateurs citent le **motif financier** pour motiver leurs pratiques (et à 80% pour le co-voiturage).
- ✓ Pour l'éco-tourisme c'est davantage la **découverte** ou le **désir de voyager différemment** qui expliquent ces pratiques (50% et 41% citent ces deux motifs pour cette pratique et davantage auprès des seniors).
- ✓ Ces nouvelles pratiques proposent en effet de nouveaux marchés, qui à l'instar du succès des sites Internet d'hébergement chez l'habitant, démontrent qu'une **nouvelle économie basée sur le partage** a de l'avenir. Il faudra ensuite définir les règles et protections nécessaires.

" Des pratiques risquées ? "

Des Français encore timorés :

- ✓ Malgré des potentiels en apparence élevés, les Français aujourd'hui encore non utilisateurs évoquent comme premier frein une **mauvaise connaissance** (essentiellement pour l'éco-tourisme ou le couchsurfing) puis un **sentiment de risques importants**.
- ✓ Ces risques sont notamment plus souvent évoqués pour **l'échange de sa maison** ou son appartement et ensuite pour **l'hébergement chez l'habitant**.
- ✓ **Plus d'un Français sur deux** (59%) considère globalement que ces nouvelles pratiques **semblent risquées**.
- ✓ Les plus timorés sont les **actifs** de 35 à 64 ans, les **CSP inférieures**, les femmes, les moins diplômés ou les provinciaux.

" Des contrats d'assurances à affiner pour couvrir ces nouveaux risques "

Des professionnels peu sollicités :

✓ Seuls 56% des professionnels de l'assurance sont **sollicités** par leurs clients dont 47% de façon occasionnelle. En revanche, ils sont une **majorité** (55%) à pratiquer leur **devoir de conseil** en demandant à leurs clients quels sont leurs types de pratiques, et en leur proposant plutôt une couverture sur-mesure (19% proposent des prestations plutôt généralistes).

✓ Quant à leur vision des **produits d'assurance disponibles**, les professionnels ont une perception plutôt **partagée** puisque 35% considèrent qu'ils disposent des offres nécessaires et 31% qu'il **manque des produits**, notamment des **produits spécifiques** pour une extension de l'assurance **habitation** ou de l'assurance **auto**.

✓ Une vision des risques partagée :

✓ Même si leur vision des risques est inférieure à celle des Français, les professionnels comme les Français sont conscients que ce nouveau marché du partage est choisi trop souvent **sans couvertures spécifiques ou sans règles bien définies** par les loueurs ou les utilisateurs, qui sont de surcroît souvent plus jeunes et non avertis des potentiels problèmes.