



Quelles attentes des assurés en matière de gestion de sinistres

2^{ème} édition 2024



RAPPEL DU CONTEXTE

Quelles attentes des assurés en matière de gestion de sinistres ?

2^{ème} édition 2024

- Lancement de l'étude en 2022, à destination d'un panel d'assurés ayant subi un sinistre habitation dans les 18 derniers mois. Objectif de cette étude : comprendre les attentes des assurés concernant l'utilisation des outils digitaux, et les différents services proposés tout au long de la gestion de leurs dossiers sinistres.
- Segmentation du portefeuille selon 3 profils de compagnies : assureurs traditionnels avec intermédiaires, mutuelles et bancassureurs.
- Suite à ces résultats nous avons été sollicités par de nombreux assureurs pour lancer une 2^{ème} édition afin de suivre l'évolution de ces attentes. A leur demande, nous avons également profité de cette étude pour étendre l'enquête à une cible d'assurés professionnels, et intégré des questions liées à la RSE afin de juger l'appétence des assurés dans ce domaine.
- En 2024, échantillonnage de **1 032 assurés particuliers et 150 professionnels**.

KEYNOTE 2024

Méthodologie de l'étude 2024



ECHANTILLONAGE DU SEGMENT DES PARTICULIERS

Un échantillon de **1 032 répondants*** représentatifs :
 âge, sexe, CSP, propriétaire locataire, type de logement,
 localité de résidence



ECHANTILLONAGE DU SEGMENT DES PROFESSIONNELS

(ARTISANS, COMMERÇANTS...)

Un échantillon de **150 répondants*** représentatifs :
 âge, sexe, CSP, secteur d'activité (BTP, industrie, commerce,
 agriculture, service), localité du bien assuré



Ayant subi au moins **1 sinistre habitation (particuliers) ou dommages aux biens (professionnels)**
 dans les 18 derniers mois avec l'intervention d'un expert

SEGMENTATION



ASSUREURS TRADITIONNELS
 AVEC INTERMÉDIAIRES



MUTUELLES



BANCASSUREURS

KEYNOTE 2024

Mesure de la satisfaction des assurés & identification de leurs attentes

Typologie des sinistres

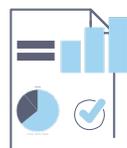


SEGMENT DES PARTICULIERS



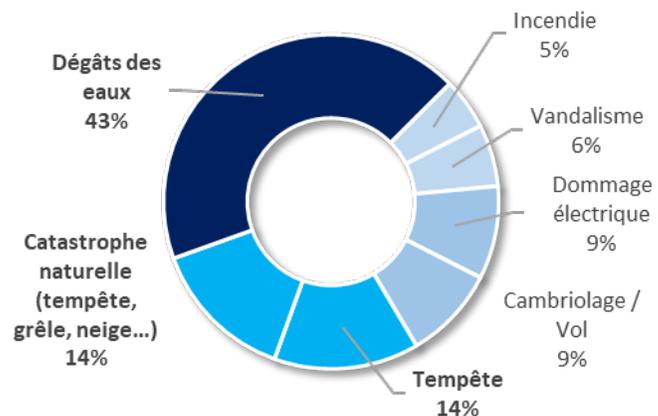
43%

Un dégât des eaux*
vs 56% en 2022



52%

Des dossiers ≤ 3 000€
vs 68% en 2022
(36% entre 3 000€ et 8 000€)



SEGMENT DES PROFESSIONNELS



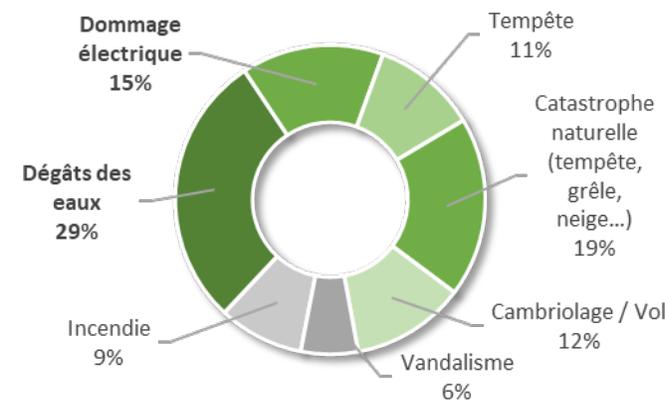
29%

Un dégât des eaux



42%

Des dossiers entre 3 001€ et 8 000€
(30% ≤ 3 000€)



KEYNOTE 2024 | GESTION DE SINISTRES

Souscription & déclaration de sinistres, l'humain au cœur de la relation client

L'importance d'avoir un contact humain lors de la souscription et en cas de sinistre demeure



SEGMENT DES PARTICULIERS

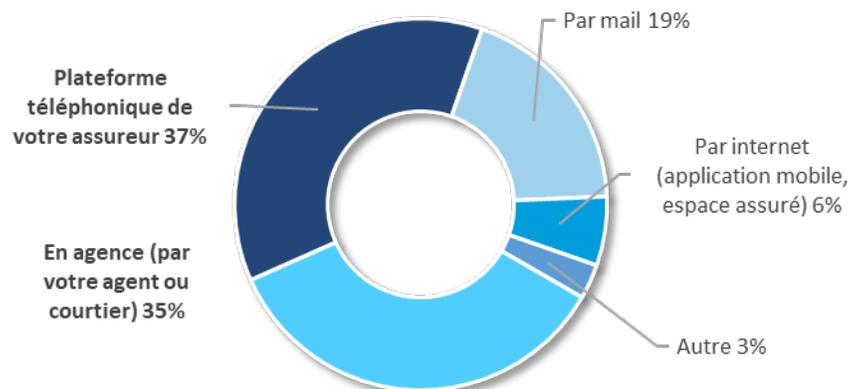
SOUSCRIPTION

Par quel canal avez-vous souscrit votre contrat d'assurance ?

2022



2024



DÉCLARATION DE SINISTRE

Dans le cadre de votre dernier sinistre, quel canal avez-vous utilisé pour déclarer le sinistre auprès de votre assureur ?



KEYNOTE 2024 | GESTION DE SINISTRES

Souscription & déclaration de sinistres, l'humain au cœur de la relation client

L'importance d'avoir un contact humain lors de la souscription et en cas de sinistre

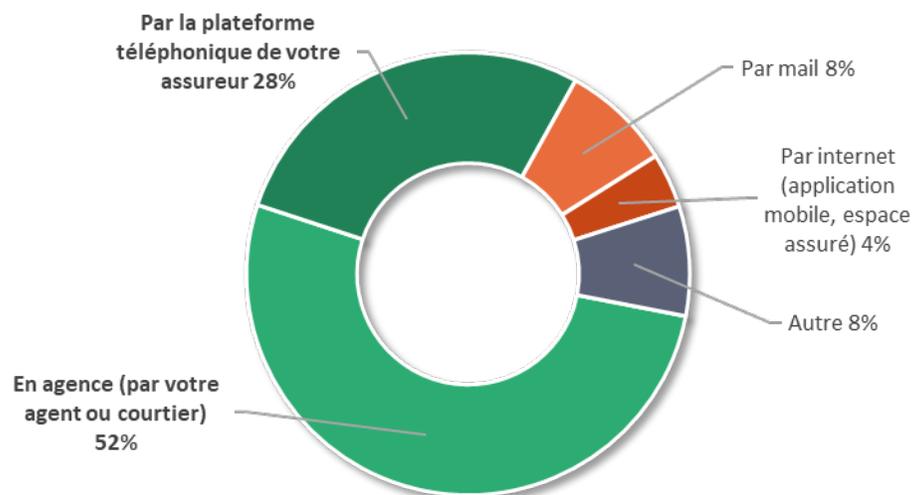


SEGMENT DES PROFESSIONNELS

SOUSCRIPTION

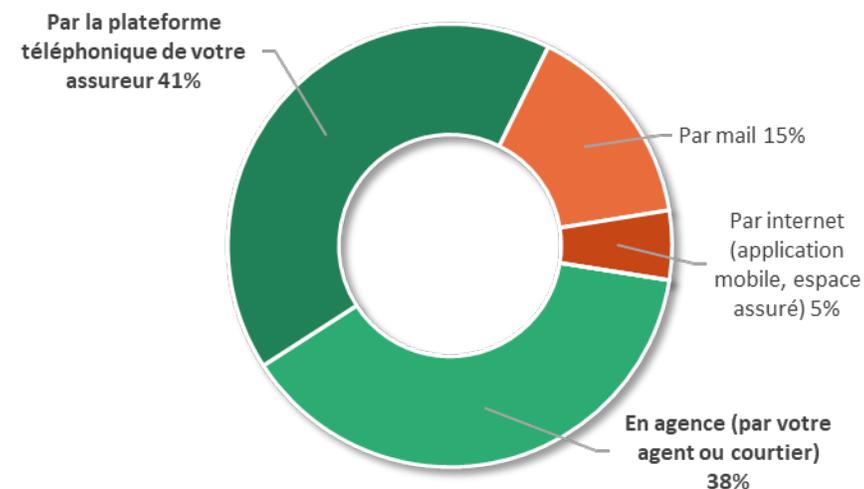
Par quel canal avez-vous souscrit votre contrat d'assurance ?

2024



DÉCLARATION DE SINISTRE

Dans le cadre de votre dernier sinistre, quel canal avez-vous utilisé pour déclarer le sinistre auprès de votre assureur ?



KEYNOTE 2024 | GESTION DE SINISTRES

Gestion du sinistre, une satisfaction en amélioration vs 2022

Nette amélioration sur la prise en compte des attentes, les délais et l'information en temps réel

Sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous chacun des aspects suivants ?

	 SEGMENT DES PARTICULIERS		 SEGMENT DES PROFESSIONNELS
	2022	2024	2024
SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DE LA GESTION DU SINISTRE	7,5	▲ 7,8	7,5
L'efficacité de l'assureur pour résoudre les premiers besoins après le sinistre	7,3	7,8	7,7
Les solutions apportées pour résoudre les problèmes après le sinistre	7,3	7,8	7,5
Le délai de réponse après votre déclaration de sinistre	7,3	7,8	7,4
L'information sur le suivi du dossier	7,2	▲ 7,9	7,7
La prise en compte des attentes face à la situation	7,2	▲ 7,9	7,7
Les délais de gestion des dossiers	7,0	▲ 7,8	7,4

KEYNOTE 2024 | GESTION DE SINISTRES

Attente des pros : proposer des solutions pour assurer la continuité de l'activité

Sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous les propositions de votre assureur sur chacun des aspects suivants ?



SEGMENT DES PROFESSIONNELS

GÉNÉRAL

	GÉNÉRAL
Rapidité de prise en charge	8,2
Avance de trésorerie	8,1
Capacité à trouver des partenaires immédiats pour assurer la continuité de vos activités	7,7
Possibilité de bénéficier d'un accompagnement (démarches administratives...)	8,1

KEYNOTE 2024 | L'EXPERTISE & LA REN

L'expertise devient un véritable levier de la satisfaction client

Sur une échelle de 0 à 10, quelle est votre appréciation globale de l'expertise ?



SEGMENT DES PARTICULIERS



SEGMENT DES PROFESSIONNELS

8,7

7,4
2022

8,7

KEYNOTE 2024 | L'EXPERTISE & LA REN

L'appétence des assurés pour les réparations en nature augmente

Pour la rapidité d'intervention et l'économie d'avance de frais



SEGMENT DES PARTICULIERS

Votre assureur ou l'expert vous a-t-il proposé l'intervention d'un artisan mandaté et payé par votre assureur pour votre sinistre ?

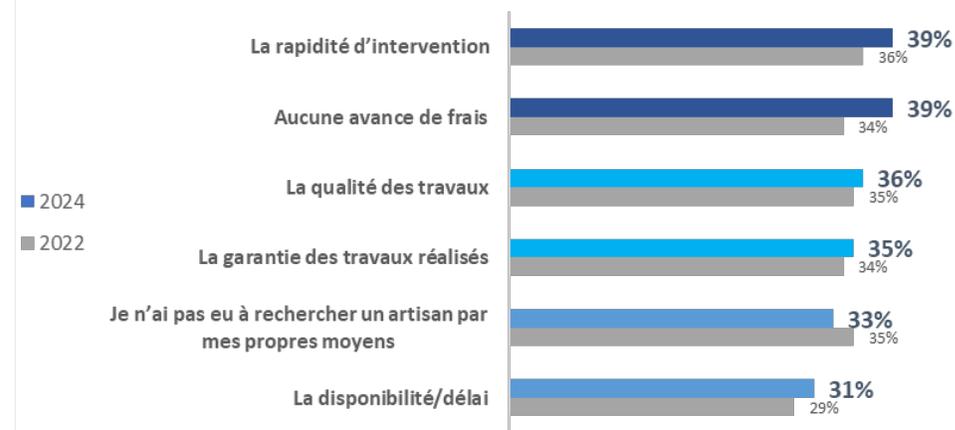
2022



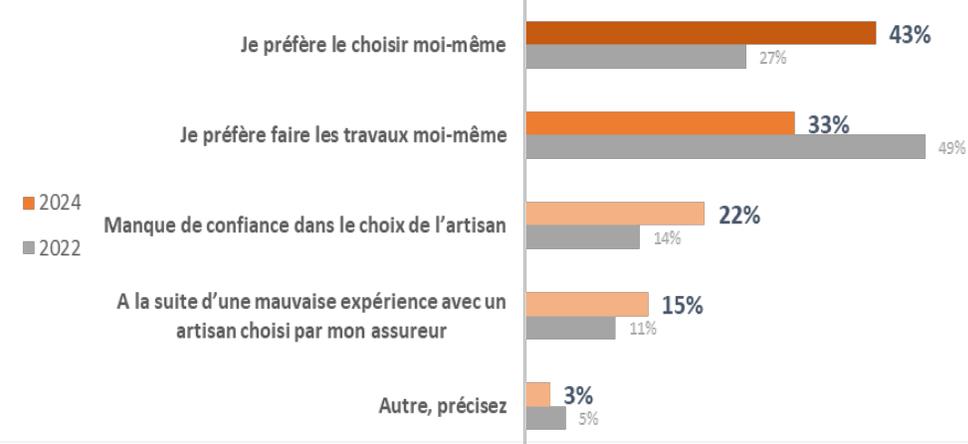
2024



Quels sont les arguments qui vous ont convaincus ?



Pour quelles raisons n'avez-vous pas choisi l'artisan proposé ?



Les réparations en nature préférés également par les professionnels

Pour la qualité et la rapidité d'intervention

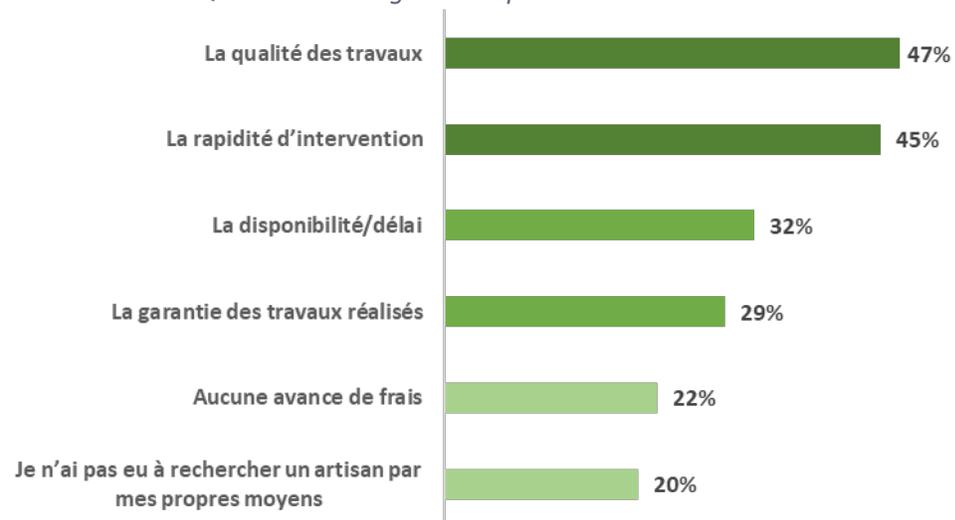


SEGMENT DES PROFESSIONNELS

Votre assureur ou l'expert vous a-t-il proposé l'intervention d'un artisan mandaté et payé par votre assureur pour votre sinistre ?

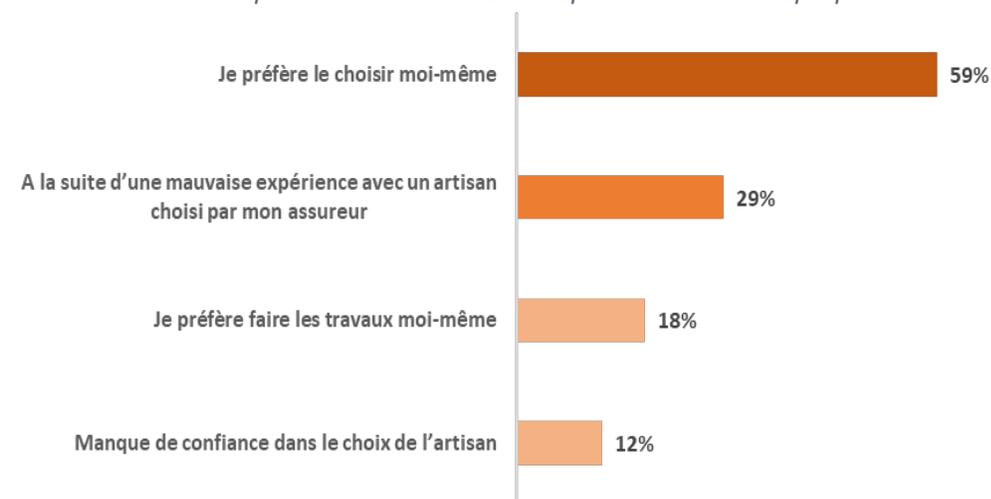
76% Oui, et l'ont accepté

Quels sont les arguments qui vous ont convaincus ?



11% Oui, mais l'ont refusé

Pour quelles raisons n'avez-vous pas choisi l'artisan proposé ?



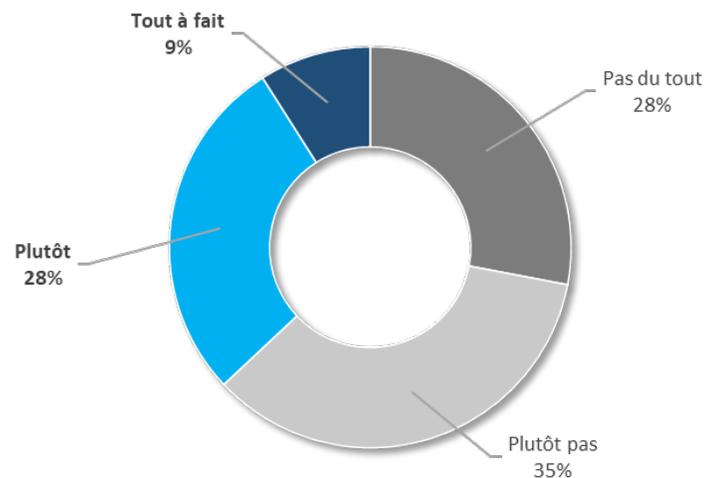
RSE : des réticences pour les particuliers



SEGMENT DES PARTICULIERS

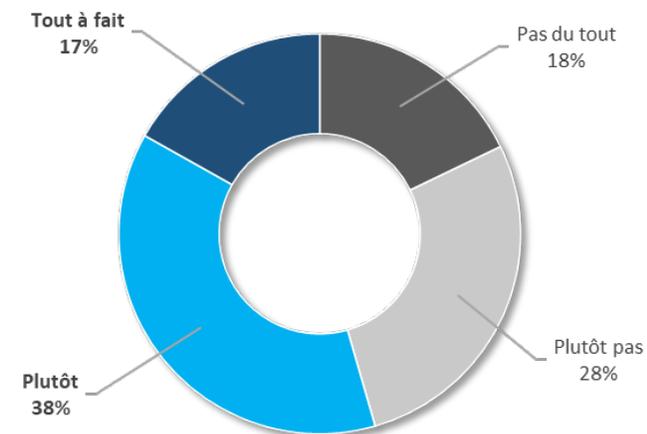
Dans quelle mesure seriez-vous prêt à payer un reste à charge supérieur après règlement de votre sinistre par votre assureur, pour une solution de réparation alternative ayant un impact en CO₂ inférieur ?

37% acceptent



Dans quelle mesure seriez-vous prêt à décaler votre RDV d'expertise de 72 heures pour contribuer à diminuer l'impact du taux d'émission de CO₂ ?

55% acceptent



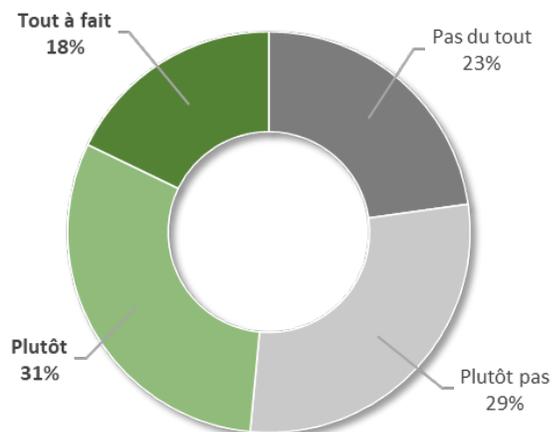
RSE : des professionnels plus matures



SEGMENT DES PROFESSIONNELS

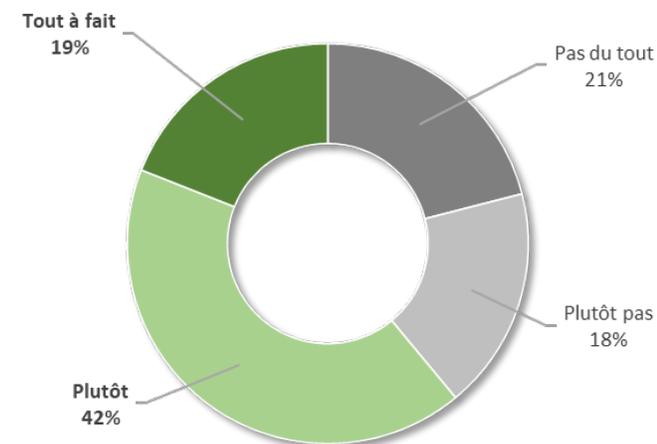
Dans quelle mesure seriez-vous prêt à payer un reste à charge supérieur après règlement de votre sinistre par votre assureur, pour une solution de réparation alternative ayant un impact en CO₂ inférieur ?

49% acceptent



Dans quelle mesure seriez-vous prêt à décaler votre RDV d'expertise de 72 heures pour contribuer à diminuer l'impact du taux d'émission de CO₂ ?

61% acceptent



CONTRACT
*vo***tre**



Caroline BRUN

Direction Relation Client

caroline.brun@fr.sedgwick.com