



Les Français face aux sinistres IARD

La course vers la transformation
de la gestion des sinistres

Étude Viavoice pour Deloitte Conseil et Guidewire, mai 2021



Introduction

Le sinistre, le moment de vérité pour la relation Assuré/Assureur

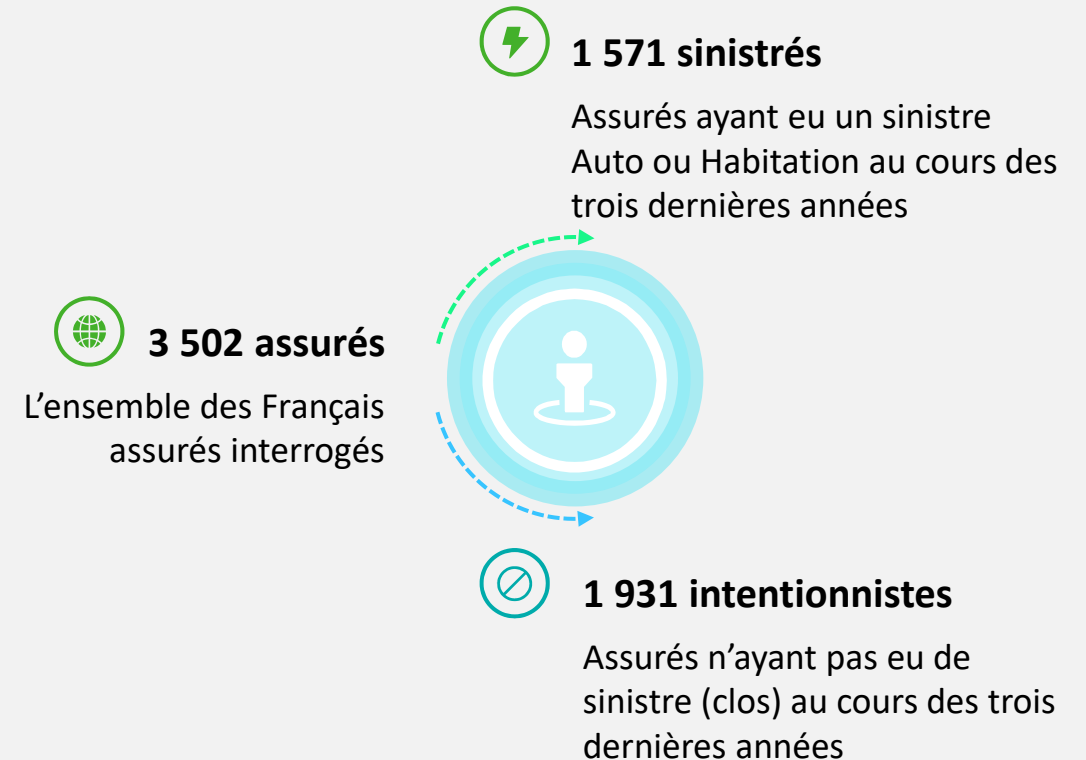
La gestion des sinistres constitue **le rendez-vous entre l'assuré et l'assureur avec la promesse faite par ce dernier au moment de la souscription**. Ce rendez-vous est alimenté par de l'émotion et demande un effort de la part de l'assuré – *a minima* de la compréhension.

Du côté de l'assureur, la gestion des sinistres constitue **son principal poste de coût**. Il cherche constamment à en améliorer l'efficacité tout en prêtant attention à l'expérience servie.

D'une gestion papier à une gestion dématérialisée, d'une gestion manuelle à une automatisation croissante, d'une prise en charge locale à la digitalisation et/ou l'externalisation du service, **les transformations sont nombreuses**.

Qu'en disent les assurés ? Quelles attentes expriment-ils ?

L'étude a été réalisée auprès de français sinistrés et non sinistrés afin d'observer de potentiels écarts



Thématiques et méthodologie de l'étude

Thématiques à aborder



Confiance et satisfaction

Déterminer le **niveau de confiance et de satisfaction** des assurés envers la gestion des sinistres survenus



Comportements et expérience

Comprendre le **parcours et la qualité de l'expérience** (effort, émotion) de bout en bout, **identifier les leviers d'amélioration**



Attentes

Mesurer l'**accueil** en matière de services, de relation, de simplification



Profils

Mesurer l'**attractivité de nouveaux produits et services innovants** dans le secteur de l'assurance

Méthodologie



Format de l'étude

Étude **quantitative** *via* un questionnaire en ligne, administré par Viavoice



Échantillon interrogé

~**3 500 assurés** représentatifs de la population française de **25 ans et plus**.
Ayant **subi ou non un sinistre*** (~1 500 ayant subi un sinistre vs ~1 900 d'intentionnistes)

** Un sinistre dont la gestion est close au moment de l'enquête.*



Durée de l'enquête





Questionnaire de **20 minutes**



Calendrier de l'étude

Questionnaire **administré** du 4 au 13 janvier 2021

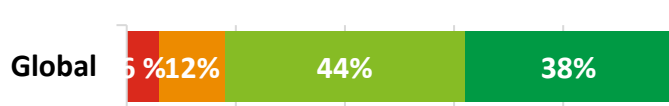
Sommaire

	01	Des assurés satisfaits, mais peu engagés envers leur assureur	06
<hr/>			
	02	Digital ou téléphone : pour quel combat d'expérience	12
<hr/>			
	03	Des assurés prêts à davantage d'innovations technologique, sociale et environnementale... gratuites !	24
<hr/>			
	04	En synthèse – Plusieurs chantiers s'offrent aux assureurs pour optimiser la chaîne de valeur sinistres	30

Des **assurés** satisfaits,
mais peu engagés envers leur assureur

Les Français sont plus satisfaits de leur assureur principal quand ils ont subi un sinistre

Confiance



Avec sinistre

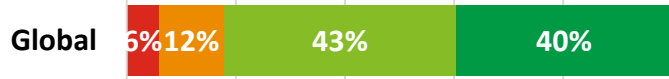
Moyenne
7,8

Sans sinistre

Moyenne
7,4

8 Français sur 10 ayant eu un sinistre déclarent avoir confiance en leur assureur principal

Satisfaction

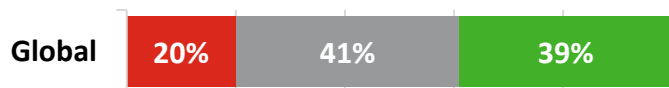


Moyenne
7,8

Moyenne
7,5

8 Français sur 10 ayant eu un sinistre se déclarent satisfaits de leur assureur principal

Recommandation



Moyenne NPS
7,6 +19

Moyenne NPS
7,4 +2

Seulement **2 sur 5** des assurés ayant eu un sinistre recommanderaient leur assureur principal avec un NPS passant de +2 à +19

Les sinistrés sont **plus nombreux** que les non-sinistrés à recommander leur assureur

La détention d'un contrat d'assurance est perçue comme une commodité et l'heure de vérité d'un assureur demeure le sinistre

Légende ST 0-4 ST 5-6 ST 7-8 ST 9-10
ST : Sous-Total

Recommandation ST 0-6 ST 7-8 ST 9-10 À noter
ST : Sous-Total

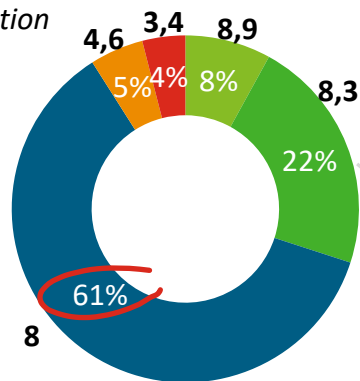
Bien que satisfaits en cas de sinistres, les assurés sont **neutres** pour juger la force de leur relation à leur assureur



Ce dommage a-t-il renforcé votre relation à votre assureur ?

Base : 1 571 assurés ayant eu un sinistre

Note moyenne de satisfaction



- Sinistre classé catastrophe naturelle : 53%
- Sinistre traité pendant le premier confinement : 44%
- Sinistre traité en moins d'une semaine : 38%

A fortement renforcé votre relation avec votre assureur

A renforcé votre relation avec votre assureur

N'a pas modifié votre relation avec votre assureur

A fragilisé votre relation avec votre assureur : vous avez envisagé de changer d'assureur

Vous a amené à changer d'assureur

À noter

6 assurés sur 10 estiment que la gestion du sinistre **n'a pas modifié leur relation** avec l'assureur

Les assurés pour qui la relation a été renforcée ont subi des sinistres dans des **circonstances exceptionnelles** (catastrophe naturelle, premier confinement) ou ayant eu un délai de **traitement particulièrement court**

1 Français sur 10 envisage voire procède à un **changement d'assureur** à la suite d'un sinistre

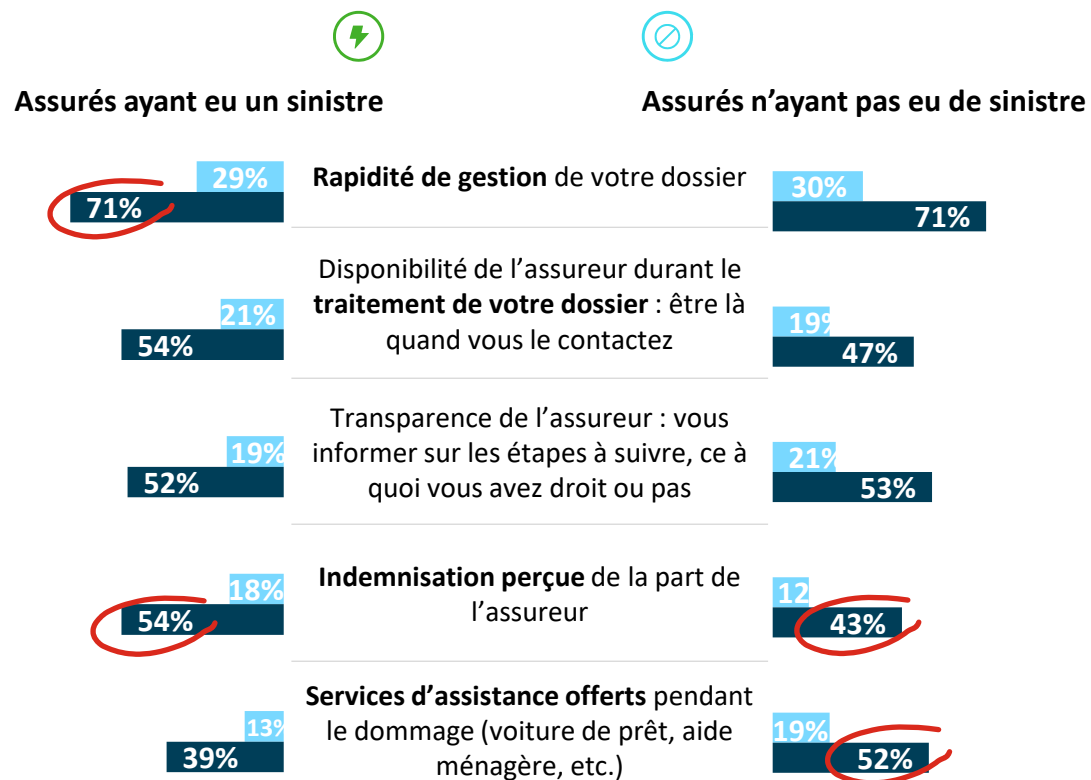
« Tous les prétextes sont bons avec cette assurance mafieuse et escroc [Habitation] »

Pour ne pas susciter une indifférence face à la gestion d'un sinistre, l'assuré doit percevoir l'effort de l'assureur comme exceptionnel

La rapidité comme **critère principal** pour refléter l'effort fourni par l'assureur, avant l'indemnisation

Parmi les éléments suivants, quels sont les critères qui sont les plus importants pour vous ?

Base : 1 571 assurés ayant eu un sinistre, 1 931 assurés n'ayant pas eu de sinistre



À noter : Critères les plus importants pour l'assuré en premier (bleu clair) / Critères les plus importants pour l'assuré au global (bleu foncé)

Les critères liés à la **qualité de gestion** constituent les éléments majeurs pour la satisfaction. **L'indemnisation** arrive dans un second temps

La **rapidité de traitement** d'un sinistre arrive nettement en tête des critères : à la fois comme le premier critère choisi (29%) ainsi que le total le plus important (71%)

Les **services d'assistance offerts** pendant le sinistre sont perçus comme importants par les assurés n'ayant pas eu de sinistre, ils le sont nettement moins pour les assurés ayant eu un sinistre

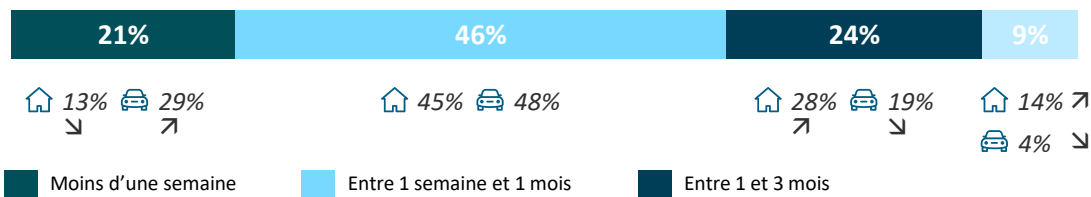
À l'arrivée, c'est la rapidité du traitement et la qualité de gestion qui sont les juges de paix dans la perception d'une bonne gestion de sinistre

La satisfaction se dégrade vite dès lors que le délai s'étend



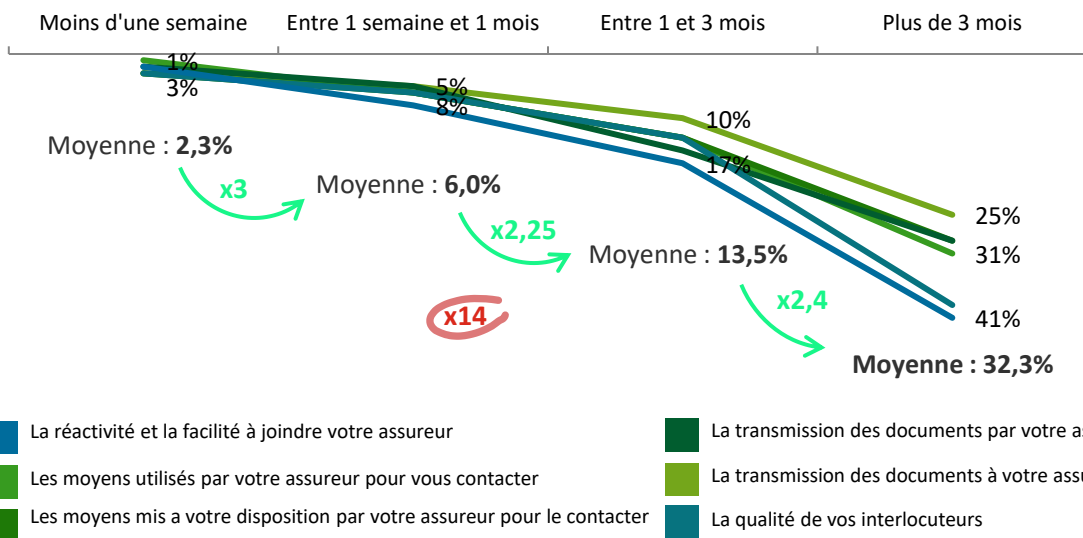
Quel a été le délai entre la déclaration du dommage et son indemnisation ?

Base : 1 571 assurés ayant eu un sinistre



Diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait des éléments suivants concernant la relation avec votre assureur pendant la gestion de ce dommage ?

Base : 1 571 assurés ayant eu un sinistre | Taux d'insatisfaction par délai de réponse



Les deux tiers des sinistres sont indemnisés **en moins d'un mois**. Une indemnisation plus rapide est observée pour les sinistres Auto/Moto que pour les sinistres Habitation

Dès lors que le délai de traitement s'allonge, plusieurs **critères de perception** sont impactés négativement. La **disponibilité** et la **compétence** sont des facteurs qui se dégradent très vite

L'expérience d'un sinistre est perçue comme un tout, sans distinction des étapes d'instruction.

L'enjeu pour réenchanter l'expérience sinistre est d'agir principalement sur la durée de traitement

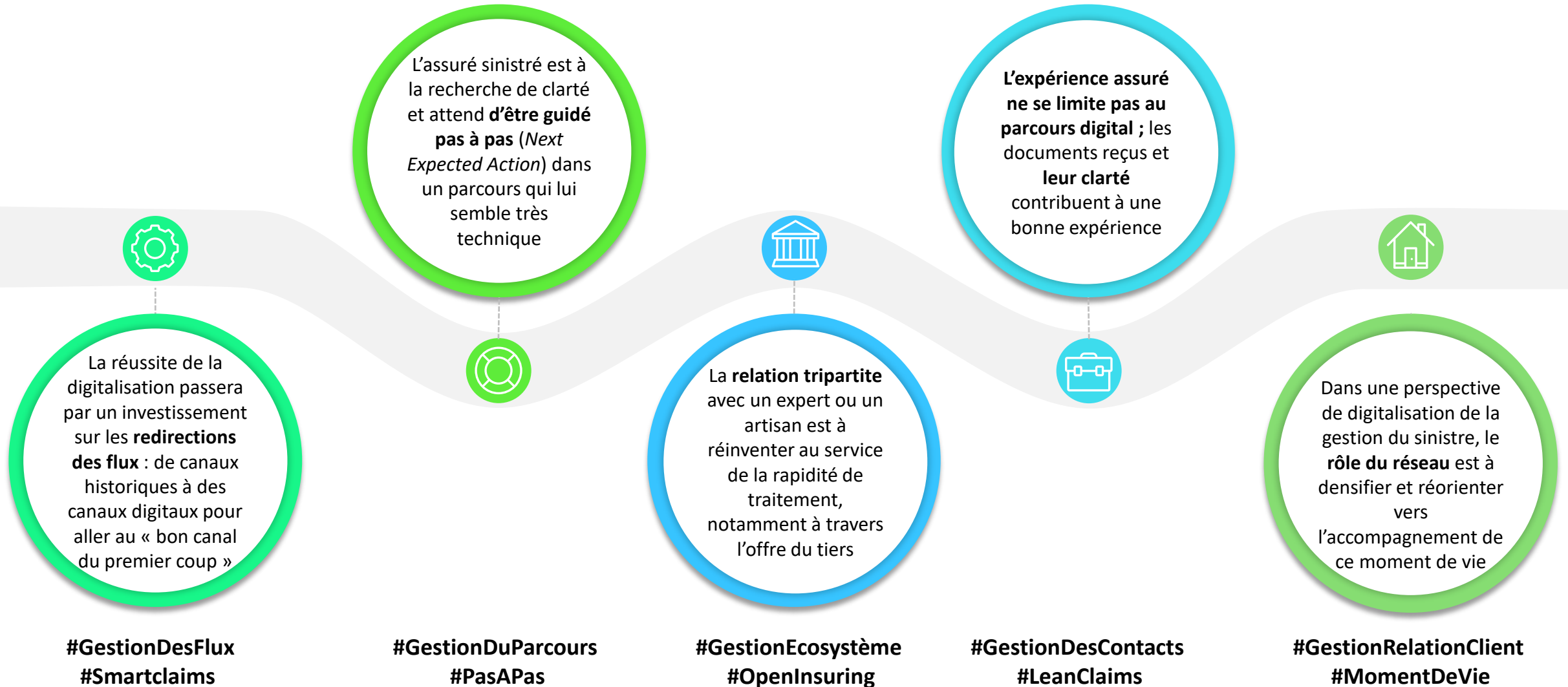
Un assuré
engagé = un
sinistre
traité
rapidement

Y a-t-il un **moment** en
particulier pendant la
gestion d'un sinistre
cristallisant des irritants ?

Déclaration	Estimation des dommages	Solutions d'indemnisation	Règlement et clôture
Suivi du sinistre			

Y a-t-il une **façon** nouvelle
que l'assureur peut
exploiter pour renforcer
cette perception ?

Les Français et leurs sinistres IARD | Plusieurs chantiers s'offrent aux assureurs pour optimiser la chaîne de valeur sinistres



Contacts

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez que nous vous présentions les résultats complets de notre étude incluant notamment :

- Les résultats par type d'acteurs assurance (Mutuelle, assureur traditionnel, bancassureur, etc.) ;
- Les résultats personnalisés pour les plus importants acteurs du marché Français de l'assurance. »



Hugues Magron

Associé Conseil Assurance
hmagron@deloitte.fr



Antoine de Peyron

Directeur Commercial France,
Guidewire
adepeyron@guidewire.com



Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (« DTTL »), à son réseau mondial de cabinets membres et à leurs entités liées (collectivement dénommés « l'organisation Deloitte »). DTTL (également désigné « Deloitte Global ») et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes, qui ne peuvent pas s'engager ou se lier les uns aux autres à l'égard des tiers. DTTL et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont uniquement responsables de leurs propres actes et manquements, et aucunement de ceux des autres. DTTL ne fournit aucun service aux clients. Pour en savoir plus, consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte est l'un des principaux cabinets mondiaux de services en audit et assurance, consulting, *financial advisory*, *risk advisory* et *tax*, et services connexes. Nous collaborons avec quatre entreprises sur cinq du Fortune Global 500® grâce à notre réseau mondial de cabinets membres et d'entités liées (collectivement dénommés « l'organisation Deloitte ») dans plus de 150 pays et territoires. Pour en savoir plus sur la manière dont nos 330 000 professionnels *make an impact that matters* (agissent pour ce qui compte), consultez www.deloitte.com.

Deloitte France regroupe un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs. Fort des expertises de ses 7 000 associés et collaborateurs et d'une offre multidisciplinaire, Deloitte France est un acteur de référence. Soucieux d'avoir un impact positif sur notre société, Deloitte a mis en place un plan d'actions ambitieux en matière de développement durable et d'engagement citoyen.

© 2021 Deloitte Conseil. Une entité du réseau Deloitte

Guidewire est la plateforme à laquelle les assureurs IARD font confiance pour communiquer, innover et se développer efficacement. Nous associons les applications cœur de métier, le digital, l'analytique et l'IA dans notre plateforme sous forme de service cloud. Qu'ils soient jeunes et de petite envergure ou parmi les plus grands et plus complexes au monde, plus de 400 assureurs utilisent Guidewire. En tant que partenaire de nos clients, nous sommes en constante évolution pour assurer leur réussite. Nous sommes fiers de nos résultats inégalés en matière d'implémentations, avec à notre actif plus de 1 000 projets réalisés avec succès et bénéficiant du soutien de la plus grande équipe de R&D, et l'écosystème de partenaires le plus vaste du secteur. Notre marketplace compte des centaines d'applications qui accélèrent l'intégration, la localisation et l'innovation.

Pour plus de renseignements, veuillez consulter notre site www.guidewire.fr.