

AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

La gestion des sinistres est l'une des composantes principales de la satisfaction client en assurance, pour les particuliers comme pour les entreprises. Le sinistre est en effet un moment clé de la relation client et une rare occasion de contact. Il est donc essentiel pour les assureurs de proposer aux assurés la meilleure expérience possible. Mais les assureurs ne maîtrisent pas intégralement toutes les étapes de la gestion de sinistre puisqu'ils font intervenir des experts, les assistants ainsi que des prestataires de service.

Ces acteurs ont donc également un rôle à jouer pour innover, rassurer les clients et accroître la satisfaction client. Renforcement de l'offre de services, digitalisation des parcours, automatisation mais aussi évolution des outils internes... sont autant de leviers actionnés par les différents intervenants de la gestion de sinistres et de l'assistance pour mieux accompagner les particuliers et les entreprises

Par ailleurs, les assureurs, avec l'appui de leurs partenaires assistants, des assuretechs et d'autres plateformes, élargissent également leur offre de services pour proposer un accompagnement au quotidien, dépassant ainsi la simple gestion de l'urgence, et ainsi renforcer leur



proposition de valeur et multiplier les occasions de contact.

Comment les assureurs s'appuient sur l'amélioration de la gestion de sinistres et sur l'assistance pour accroître la satisfaction client ? Quelles sont les stratégies des différents profils d'acteurs ? Quelles sont les réelles attentes et les besoins des assurés et comment y répondre ? Quels sont les nouveaux services et parcours proposés ? Notre étude répond à ces questions et à bien plus encore.

Pour cela, elle s'appuie notamment sur une enquête réalisée sur l'access panel

online Maximiles de Bilendi auprès d'un panel de 1 000 assurés français pour mieux comprendre les ressorts du choix des contrats, de la fidélité en assurance et des motifs de résiliation ainsi que pour analyser le rôle de l'assistance et de la gestion de sinistres dans ces étapes de la vie des contrats et la perception de ces garanties par les assurés.



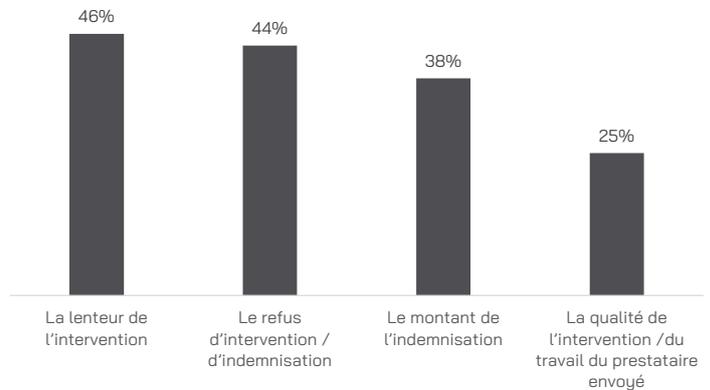
Avez-vous déjà rencontré des difficultés lors de la gestion d'un sinistre par votre assureur ?

Source : Enquête Les Echos Etudes et Bilendi, réalisée en mai 2023 auprès de 1 000 assurés français, part en % des répondants



Quels types de difficultés ?

Source : Enquête Les Echos Etudes et Bilendi, réalisée en mai 2023 auprès de 1 000 assurés français, part en % des répondants, champ : tous répondants ayant déjà rencontré des difficultés lors de la gestion d'un sinistre (244 personnes), plusieurs réponses possibles





Sommaire de l'étude

Aller à l'essentiel : synthèse de l'étude

La gestion de sinistres, l'expertise et l'assistance : périmètre, modèles, dynamique de l'activité et acteurs

Le rôle de l'assistance et de la gestion de sinistres dans la conquête de clients et dans leur fidélisation

Cette partie s'appuie sur une enquête réalisée par Les Echos Etudes auprès d'un panel de 1 000 Français pour mieux comprendre les ressorts du choix des contrats, de la fidélité en assurance et des motifs de résiliation ainsi que pour analyser le rôle de l'assistance et de la gestion de sinistres dans ces étapes de la vie des contrats et la perception de ces garanties par les assurés.

Les nouveaux modèles et les stratégies gagnantes

- Blockchain, IA, etc. : quel rôle des technologies ? quels sont les nouveaux modèles innovants ?
- Rapprochements et partenariats : quelle(s) organisations et réorganisations ?
- Comment s'adapter et anticiper les évolutions de la masse assurable et des comportements des assurés ?
- Digital vs Humain : comment améliorer l'expérience des assurés ?
- Quels leviers pour maîtriser les coûts ?
- Assureurs vs bancassureurs : des priorités et des approches différentes ?

À PROPOS DES ECHOS ÉTUDES

Les Echos Études est le pôle d'expertise sectorielle du Groupe Les Echos, spécialisé dans la réalisation d'études de marché, d'analyses concurrentielles et de diagnostics d'entreprises. Nous accompagnons depuis plus de 25 ans les acteurs publics et privés dans la compréhension de leurs marchés, leurs réflexions stratégiques et la vision prospective de leur métier.

VOUS SOUHAITEZ RECEVOIR UN EXTRAIT DE L'ÉTUDE, CONTACTEZ LE :

Service Client : tél. 01 49 53 63 00 ou par mail : etudes@lesechos.fr

Service Presse : Charlotte Saiman tél. 01 87 39 76 35 ou par mail : csaiman@lesechos.fr

La reproduction de tout ou partie de ce communiqué, sur quelque support que ce soit, est autorisée sous réserve de l'ajout de façon claire et lisible de la source « Les Echos Etudes ».