

NOUVEAUTÉ

L'INNOVATION DANS L'ASSURANCE DES BIENS DES PARTICULIERS

Prévention, assurance, gestion des sinistres et assistance : comment réinventer les contrats IARD ?



Découvrez dans cette étude :

- ▶ **Les innovations des assureurs, courtiers, assistants, réparateurs, etc.** pour améliorer la satisfaction client, fidéliser les assurés et réduire les coûts liés aux sinistres
- ▶ **Une enquête exclusive** pour identifier les leviers de différenciation des contrats d'assurance dommages en matière de couverture, services et gestion des sinistres
- ▶ **L'analyse des attentes des assurés** en assurance automobile, habitation, appareils nomades, etc.



**100 %
SUR-MESURE**

Accédez, en option, à l'intégralité des données de notre enquête et réalisez vos propres analyses croisées et ciblage personnalisés

Les Echos
ÉTUDES

AUTOMOBILE, HABITATION... : MIEUX PRÉVENIR, INDEMNISER, RÉPARER



Hélène Meziani

Directrice du pôle
Banque-Assurance-
Finance



@helene_meziani

Dans un contexte de hausse continue de la sinistralité et, avec, des tarifs, les assureurs sont confrontés à un **double défi : optimiser leurs coûts tout en améliorant en parallèle la satisfaction et la fidélité des assurés**. Cette dynamique pousse les acteurs à **repenser leurs offres, à intégrer des dispositifs de prévention, à digitaliser la gestion des sinistres** mais aussi à proposer des solutions de réparation et d'indemnisation alternatives.

Face à l'augmentation des primes, les assurés, quant à eux, doivent de plus en plus réaliser des **arbitrages sur leurs contrats, sélectionner les garanties essentielles et rechercher les services à forte valeur ajoutée**. Dans un contexte de concurrence accrue, **se différencier est essentiel et passe par une meilleure adaptation aux attentes des clients**, une expérience simplifiée mais aussi par une maîtrise accrue des coûts.

Notre approche unique **conjugue une analyse approfondie des innovations, partenariats et évolutions de l'offre avec des insights consommateurs** issus d'une enquête exclusive menée auprès de 1 500 assurés. Cette double lecture vous offre une **vision complète du marché** : enjeux, tendances et comportements pour éclairer vos choix stratégiques.

Et pour aller plus loin, notre outil en ligne vous permet d'explorer toutes les données de l'enquête. Créez vos propres analyses croisées, explorez des zones géographiques stratégiques, affinez vos segments par tranche de revenus... L'outil idéal pour vos équipes marketing et développement.

Une étude en partenariat avec **Bilendi & respondi**

Notre méthodologie : une expertise unique



DESK RESEARCH

Des recherches approfondies sur l'actualité de l'assurance des dommages aux biens des particuliers, de la prévention des sinistres à l'assistance, en passant par la gestion et la réparation de ces sinistres...



QUANTI B2C

Une enquête quantitative auprès d'un panel représentatif de la population française de 1500 assurés. Celle-ci a été réalisée sur l'access panel online Maximiles de Bilendi, acteur européen de la collecte de données.



BUSINESS CASES

Des analyses d'entreprises qui illustrent les positionnements et les stratégies des différents acteurs.

Plan de l'étude

Aller à l'essentiel : synthèse de l'étude

L'environnement des assurances IARD

Déterminants, dynamique de l'activité, évolution de la distribution et du contexte concurrentiel, nouveaux risques et nouveaux contrats...

Les innovations des assureurs, des assistants et de leurs partenaires

Les leviers utilisés par les acteurs pour améliorer l'expérience client, réduire les risques et optimiser les coûts en amont et en aval des sinistres : avances de frais, pièces de réemploi, autoréparation, diagnostic des risques, en particulier climatiques, détection des sinistres, campagnes de prévention, simplification de la déclaration de sinistres, visio-expertise, certification et authentification des documents, accélération de l'indemnisation, optimisation du recyclage...

Les attentes des assurés en matière de couverture, d'assistance et de services

Cette partie s'appuie sur une enquête réalisée par Les Echos Études auprès d'un panel de 1500 Français couverts par au moins un contrat d'assurance automobile ou habitation pour comprendre leur besoins et attentes sur les différentes étapes de la vie des contrats d'assurance dommages aux biens, les facteurs qui impactent le plus l'image des assureurs et la fidélité, les points positifs et négatifs de la couverture et de l'expérience dans le cadre des contrats...

Parmi les thématiques évoquées : la prévention des sinistres (campagnes de sensibilisation et utilisation d'outils pour anticiper et/ou limiter les sinistres), l'indemnisation, la réparation, la prise en charge dans le cadre de la déclaration et la gestion des sinistres, l'accompagnement post-sinistres, le niveau de couverture...

Le + : un accès en option à une plateforme en ligne vous permettant de réaliser des tris personnalisés sur l'ensemble des variables de notre enquête.

Les leviers de différenciation des contrats d'assurance des biens des particuliers

► Rendez-vous sur notre site www.lesechos-etudes.fr pour télécharger un extrait et consulter le plan détaillé de l'étude



PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

Acteurs analysés dans l'étude

- Assureurs
- Assistants
- Courtiers
- Experts en assurance
- Réparateurs...

Contrats couverts dans l'étude

Assurance des biens des particuliers :

- Assurance automobile, moto...
- Assurance habitation
- Assurance des équipements électroniques
- Assurance des moyens de paiement
- Extensions de garanties
- Assurance des vélos, trottinettes électriques, etc.

QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 35 ans, **Les Echos Études** aide les décideurs à anticiper les tendances de leur marché et capter de nouvelles opportunités d'affaires. Tendances émergentes, scénarios prospectifs, valorisation de marchés, data inédites : nos études vous permettent de prendre un temps d'avance ! Découvrez, également, nos offres sur-mesure pour :

- vous accompagner dans la mise en œuvre de votre plan stratégique : estimation de potentiel, positionnement d'offre, insights consommateurs...
- valoriser votre expertise et répondre à vos enjeux de communication grâce à nos baromètres et études co-brandées.

CES ÉTUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER :

- **Assurance des animaux de compagnie**
Dynamiser la souscription et améliorer la rentabilité des contrats : quelles pistes innovantes sur un marché en pleine mutation ?
- **Fintechs et assurtechs : panorama européen**
Évolution des positionnements stratégiques et des modèles économiques, renouveau des canaux de distribution... : où en sont les startups de la banque, de la finance et de l'assurance ?
- **Le marché français de la bancassurance**
Atteindre le potentiel sur le portefeuille bancaire, attaquer de nouveaux segments dans l'assurance, gagner de nouveaux clients

Bon de commande

L'innovation dans l'assurance des biens des particuliers

Version PDF

- ☐ Pour 1 utilisateur*
3 350 € HT - 3 534,25 € TTC (TVA à 5,5 %)
- ☐ De 2 à 5 utilisateurs*
4 355 € HT - 4 594,53 € TTC (TVA à 5,5 %)
- ☐ De 6 à 10 utilisateurs*
5 025 € HT - 5 301,38 € TTC (TVA à 5,5 %)
- ☐ Plus de 10 utilisateurs*, nous contacter

Version papier

- ☐ 3 350 € HT - 3 534,25 € TTC (TVA à 5,5 %)

Option papier

- ☐ Oui, je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 335 € HT (TVA à 5,5 %) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.

Nombre d'exemplaires :

Option reporting

- ☐ Oui, je souhaite accéder au reporting pour 1 200 € HT (TVA à 5,5 %), en plus de l'achat d'une version PDF.

Contactez nous au 01 49 53 63 00
Email : etudes@lesechos.fr

Coordonnées de l'utilisateur final

(Si plusieurs utilisateurs, nous communiquer leurs coordonnées accompagnées de ce bon de commande)

Nom : Prénom :

Fonction : Société :

Adresse :

Tél. : E-mail :

Facturation

Société :

Adresse :

E-mail :

SIRET :

Règlement

- ☐ Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47 Crédit agricole - CIB)
- ☐ Chèque à l'ordre des Echos Solutions
- ☐ Carte bancaire sur lesechos-etudes.fr
- ☐ Règlement à réception de facture

Date :/...../..... Signature :

* L'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective. En complétant ce formulaire, j'accepte les conditions générales de ventes et d'utilisation qui sont disponibles sur le site www.lesechos-etudes.fr

Les Echos Études collecte et traite vos données personnelles aux fins de gestion de votre commande. Si vous y consentez, vos données, notamment votre numéro de téléphone, pourront être utilisées à des fins de prospections commerciales par le groupe Les Echos Le Parisien et/ou ses partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de suppression et de portabilité de vos données.

Pour en savoir plus sur vos droits et nos traitements, consultez notre politique de confidentialité sur notre site internet www.lesechos-etudes.fr

Si vous souhaitez recevoir de notre part des offres de produits et services analogues, vous pouvez cocher cette case ☐

Si vous souhaitez recevoir les offres de Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case ☐

Si vous souhaitez recevoir les offres des partenaires du Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case ☐

