

Les Français et leur assurance de biens : comment développer l'apport de valeur d'un contrat d'assurance aux yeux des Français ?

Janvier 2024

Par Mathieu Grosheny, Associé et Denis Verot, Consultant Senior, chez Synaxia Conseil



L'assurance de biens ne se résume pas à un simple contrat. Elle représente une sécurité financière et une tranquillité d'esprit. Toutefois, le caractère obligatoire de ces polices et leur complexité peuvent parfois biaiser la perception qu'en ont les assurés. Cette situation a tendance à les pousser à prendre leur décision en se basant principalement sur le critère du prix.

Pourtant, cette approche peut réserver des surprises déplaisantes en cas de sinistre, quand l'insuffisance de couverture devient évidente. Du côté de l'assureur, le résultat n'est pas satisfaisant également, car non seulement il a vendu une assurance à un tarif réduit, mais les risques d'une insatisfaction de l'assuré et d'une résiliation du contrat sont importants.

Face à ces constats, il semble que les assureurs soient pris au piège. Ils éprouvent des difficultés à expliquer l'importance et à démontrer la valeur intrinsèque de leurs contrats et services. Toutefois, les consultants de Synaxia Conseil, sont fermement convaincus que les assureurs de biens ont malgré tout la capacité d'innover et de créer de nouvelles opportunités en apportant de la valeur à leurs offres et en la communiquant de manière convaincante aux assurés.

C'est dans cette optique que Synaxia Conseil a réalisé le Livre Blanc « Les Français et leur assurance de biens ». Plus de 800 Français détenant un contrat d'assurance auto et/ou multirisques habitation, ainsi que des acteurs de l'assurance ont été interrogés. La synthèse de ce Livre Blanc, publié le 19 janvier dernier, est présentée ici.

Quelle est la perception des Français sur leur assurance de biens ?

Le premier enseignement de ce Livre Blanc est que **86% des Français** trouvent que leur assurance de biens leur apporte une vraie tranquillité. L'importance du produit d'assurance est encore plus visible pour les Français ayant subi un sinistre. Pour **90% d'entre eux**, c'est à ce moment précis qu'ils se sont rendus compte de l'importance de leur contrat.

A la souscription, le critère principal pour choisir son assurance de biens est la qualité des garanties (**34% des Français** en assurance habitation et **38% des Français** en auto). Vient ensuite la question du prix (**25% des Français** en habitation et **30% des Français** en assurance auto).

Ces chiffres sont encourageants pour les acteurs du secteur, les Français semblent percevoir l'importance de souscrire à une assurance automobile et habitation.



Pour quelle raison avez-vous souscrit à votre assurance habitation ?

Quels sont les leviers possibles pour créer de la valeur sur les offres d'assurance de biens ?

Afin d'identifier ce qui est important pour les Français dans leur offre d'assurance, Synaxia Conseil leur a demandé quels types de garanties, services ou options couramment proposés par les assureurs leur apportent un vrai plus.

Il en ressort que les Français accordent davantage de valeur aux garanties inhérentes au cœur de métier d'un assureur. Ainsi les Français privilégient la mise à disposition d'un espace client (**43% considèrent que c'est un vrai plus**). En habitation, ce sont **36% des Français** qui valorisent l'intervention rapide d'un artisan en cas de sinistre. En assurance auto, l'intervention rapide d'un dépanneur en cas de panne ou d'accident est un vrai plus pour **43% des Français** !

A l'inverse, les éléments plus périphériques au rôle de l'assureur auto : conseiller un garagiste de confiance pour une réparation ou un entretien (hors sinistre), rappeler la date du prochain contrôle technique, proposer un système de géolocalisation en cas de vol ou intégrer un boîtier connecté d'aide à la conduite, génèrent moins d'intérêt auprès des Français.

Un constat similaire peut être fait pour l'assurance multirisques habitation : proposer un artisan de confiance (pour une prestation hors sinistre), alerter en cas d'augmentation des vols dans les environs, prodiguer des conseils pour réaménager le logement et éviter les accidents, installer un système de télésurveillance ou installer un système de maison connectée, ne sont pas des éléments valorisés par les Français.

Les acteurs de l'assurance interrogés ne s'y trompent pas et considèrent que les garanties, services et options traditionnellement proposés apportent de la valeur et s'intègrent pleinement dans leur rôle. Pour les garanties et services plus éloignés de leur cœur de métier, les avis varient, chaque acteur mettant en place sa propre stratégie.

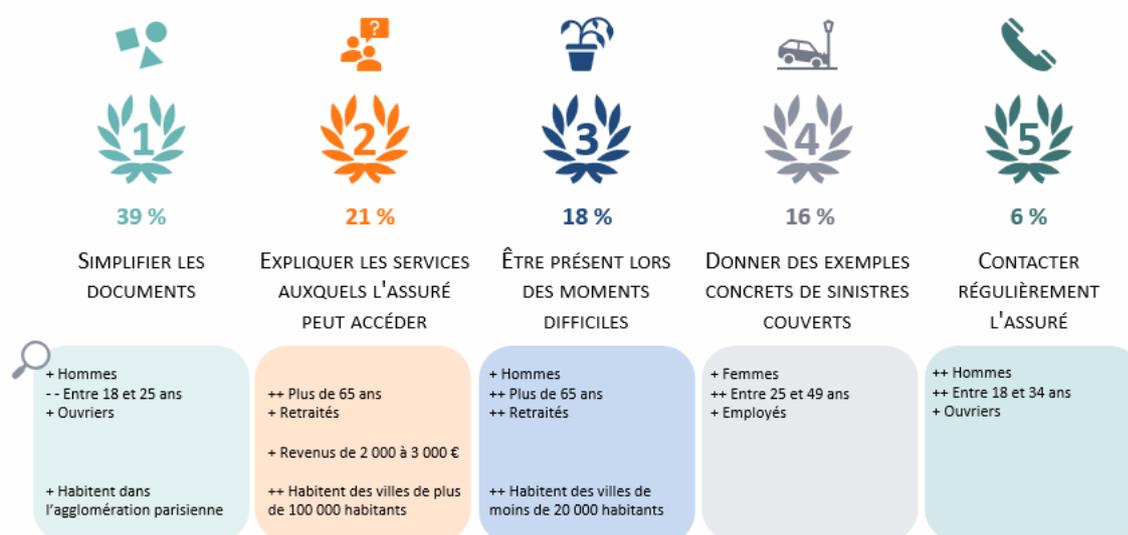
Pourtant, si **71% des Français** se sont montrés intéressés par au moins une option qui leur apporterait un vrai plus, seulement **31%** sont prêts à payer pour en bénéficier !

Comment démontrer l'apport de valeur des offres d'assurance auprès des Français ?

Pour connaître les attentes des Français, Synaxia Conseil les a interrogés pour savoir quelles seraient leurs principales attentes afin de valoriser davantage l'offre d'assurance à leurs yeux. Il en ressort que seulement **5% des Français** souhaitent être appelés régulièrement par leur assureur pour ajuster la couverture de leur contrat. Pourtant, les acteurs interrogés estiment qu'il est important de créer du lien avec leurs assurés. Pour eux, la perception de valeur passe aussi par la qualité et la fréquence des contacts.

La recommandation principale de **39% des Français** pour améliorer la compréhension et donc l'intérêt qu'ils portent à leur contrat, est la simplification des documents. Si cette option ne semble pas être envisageable pour les acteurs de l'assurance interrogés, il existe d'autres possibilités, comme présenter des exemples concrets tirés de la vie de tous les jours.

Et même si la pédagogie permet de mieux faire comprendre aux Français la valeur de leur assurance, la meilleure façon de répondre à leurs attentes reste de gérer de manière efficace leurs sinistres !



Selon vous, quels seraient les moyens à développer par les assureurs afin d'améliorer votre compréhension et votre perception de l'intérêt d'un contrat d'assurance ?

En résumé, comment peut-on accroître la perception de la valeur d'un contrat d'assurance par les Français et la démontrer ?

Dans un contexte économique incertain, le caractère obligatoire du produit d'assurance peut amener certains Français à se désintéresser des garanties pour privilégier le prix le plus bas. L'analyse de Synaxia Conseil a permis de saisir ce que les Français valorisent le plus dans leur assurance de biens :

- Une offre claire et lisible
- Une offre centrée sur les basiques
- Un traitement et une indemnisation de leur sinistre à la hauteur de leur attente.

Pour les acteurs de l'assurance interrogés par Synaxia Conseil, l'apport de valeur de l'assureur s'effectue sur les points suivants :

- Entretenir un contact de qualité avec l'assuré tout au long de la vie du contrat
- Être pédagogue sur le niveau de protection du contrat
- Gérer de manière efficace et rapide les sinistres des assurés

S'il semble clair qu'une grande partie des Français ne souhaite pas payer davantage pour bénéficier de services, garanties ou options supplémentaires, il existe néanmoins une population cible qui semble privilégier avant tout la meilleure couverture possible.

Pour connaître les détails de l'étude et le positionnement des acteurs de l'assurance, demandez à recevoir le Livre Blanc de Synaxia Conseil sur la page dédiée : <https://www.synaxia-conseil.fr/demander-le-livre-blanc-vii>