

NOUVEAUTÉ

# ASSISTANCE ET GESTION DE SINISTRES

Comment faire d'un événement négatif un outil de fidélisation et de multi-équipement ?

## Découvrez dans cette étude :

- ▶ **Une enquête terrain pour analyser les attentes** et les besoins des assurés en cas de sinistre
- ▶ **Le panorama des services innovants** et des nouveaux modèles
- ▶ **L'analyse des stratégies gagnantes** à destination des particuliers et des entreprises : internalisation vs externalisation, gestion de l'urgence vs accompagnement au quotidien



Une enquête  
online auprès des  
consommateurs

## AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT



**Hélène Meziani**

Responsable du pôle  
Banque-Assurance-  
Finance



@helene\_meziani

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 assurtechs 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 ?**

Une étude en partenariat avec 

### Méthodologie



#### DESK RESEARCH

Des recherches documentaires approfondies sur l'actualité de l'assurance, des nouveaux modèles de gestion de sinistres, des nouveaux services et des stratégies des acteurs.



#### QUANTI B2C ET B2B

Une enquête quantitative auprès d'un panel de 1 000 personnes, représentatif de la population française. 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

**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 : quelles 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 ?

## Acteurs analysés dans l'étude

AIG  
Allianz Partners  
Assurance  
Aviva  
CED

Covéa  
Generali  
IMA  
Leocare  
Matmut

Monk  
Natixis Assurances  
Pacifica  
Sedgwick  
Seyna

Shift Technology  
Tokio Marine  
Et bien d'autres encore  
...



## PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

### Acteurs

- ▶ Assureurs
- ▶ Assistants
- ▶ Assurtechs
- ▶ Prestataires de services
- ▶ Experts

### Activités

- ▶ Assistance
- ▶ Expertise
- ▶ Gestion de sinistres

### Marchés

- ▶ Particuliers
- ▶ Entreprises

▶ Rendez-vous sur notre site [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr) pour télécharger un extrait et consulter le plan détaillé de l'étude



### QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 35 ans, **Les Echos Etudes** 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 ETUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER :

- ▶ **LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE AFFINITAIRE**  
Quel potentiel pour l'assurance affinitaire ?
- ▶ **LA BANQUE ET L'ASSURANCE POUR LES JEUNES**  
Quelles stratégies pour l'offre et la distribution pour conquérir et fidéliser les 18-35 ans ?
- ▶ **LE MARCHÉ FRANÇAIS DE LA BANCASSURANCE**  
Quelles stratégies pour continuer à gagner des parts de marché ?

### Bon de commande

## Assistance et gestion de sinistres

#### 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 présentation orale de l'étude par l'expert auprès de vos équipes.

- Pour une présentation personnalisée, nous vous proposons un accompagnement sur-mesure.

Contactez nous au 01.49.53.63.00

Email : [etudes@lesechos.fr](mailto: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](http://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](http://www.lesechos-etudes.fr)

Les Echos Etudes 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](http://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

