



FRI:DAY

Quelle maturité du marché Français pour les néo-assureurs ?

Contacts FRIDAY

Raphaël ANGELI raphael.angeli@gofriday.fr

Jehan DE CASTET jehan.decastet@gofriday.fr

Contact HOPSCOTCH

Agathe RINAUDO arinaudo@hopscotchgroupe.com

Contacts IFOP

Estelle Thomas estelle.thomas@ifop.com

Hélène Leclerc helene.leclerc@ifop.com

Marine Lefranc marine.lefranc@ifop.com



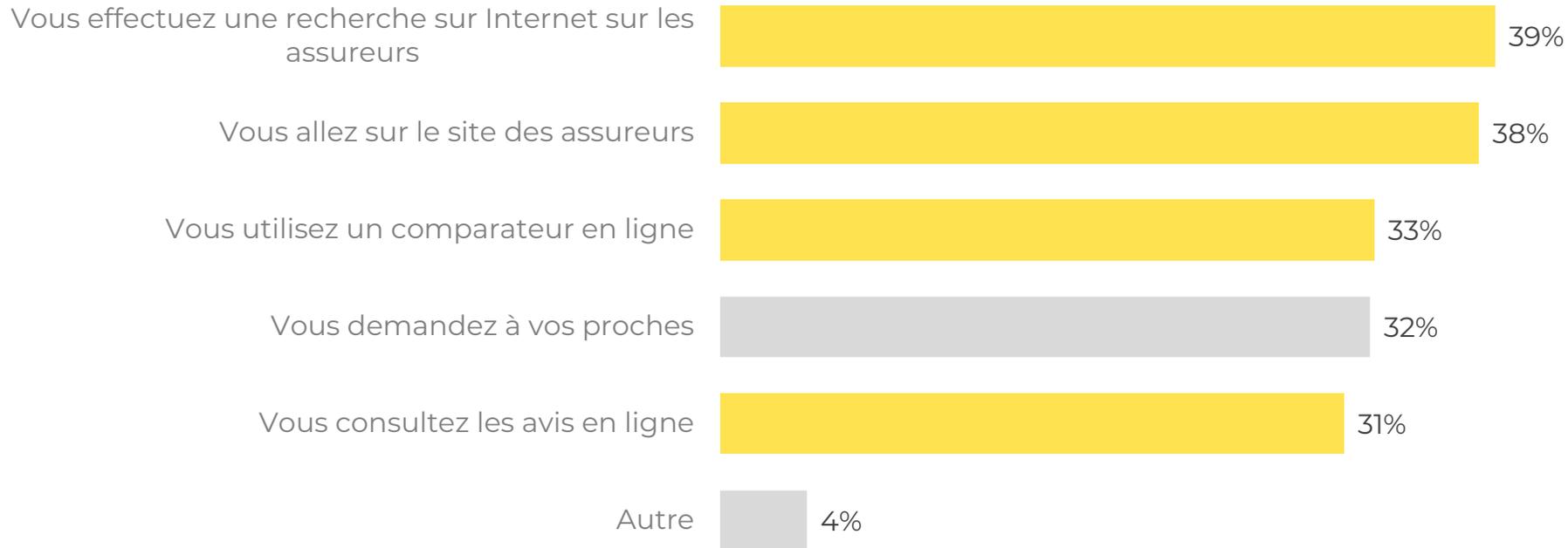


RÉSULTATS DE L'ÉTUDE



I. Attentes et perception en matière d'assurance

Moyen(s) de renseignement avant souscription



Combien de moyens différents utilisent-ils pour se renseigner ?

- 57% utilisent un seul de ces moyens
- 21% utilisent 2 de ces moyens
- 13% utilisent 3 de ces moyens
- 8% utilisent 4 de ces moyens ou plus

83% des répondants se renseignent grâce à des recherches en ligne.

La simplicité, le rapport qualité prix, la rapidité d'indemnisation et la transparence sont les quatre critères jugés les plus essentiels dans le choix d'une assurance.

Critères importants dans le choix d'une assurance				ST Essentiel / Important
Des assurances simples, faciles à comprendre	79%	19%	2%	98%
Un bon rapport qualité prix	82%	16%	2%	98%
Une indemnisation rapide	80%	17%	2%	98%
Un assureur joignable facilement par téléphone	73%	24%	3%	97%
Un assureur transparent avec ses clients	79%	19%	3%	97%
Des démarches simplifiées pour déclarer un sinistre	77%	21%	3%	97%
Des assurances personnalisées	49%	43%	9%	91%
Un assureur ayant une démarche éco-responsable	25%	52%	23%	77%
Des offres 100% digitales, que vous pouvez souscrire et gérer en toute autonomie	27%	48%	25%	75%

C'est essentiel
 C'est important mais pas essentiel
 Ce n'est pas très important

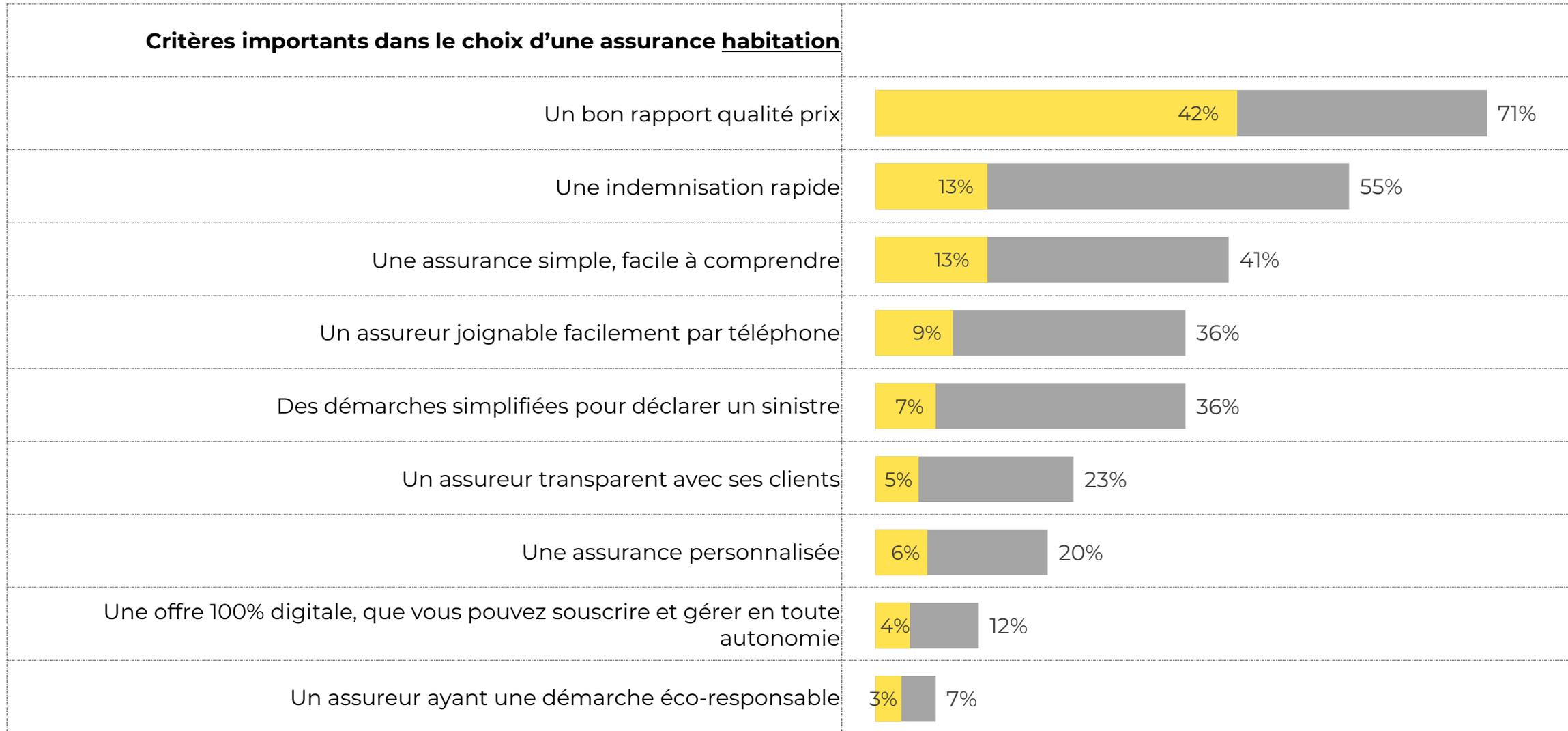
Les points forts des assureurs sont, pour plus de deux tiers des répondants, leur joignabilité par téléphone, leurs offres 100% digitales et la mise en œuvre de démarches simplifiées (sinistres).

Avis vis-à-vis des assureurs					ST OUI
Sont facilement joignables par téléphone	17%	54%	24%	5%	71%
Proposent des offres 100% digitales, que vous pouvez souscrire et gérer en toute autonomie	12%	54%	30%	5%	66%
Ont des démarches simplifiées pour déclarer un sinistre	15%	50%	31%	5%	64%
Proposent des assurances personnalisées	12%	48%	35%	5%	60%
Proposent une indemnisation rapide	13%	44%	36%	7%	57%
Offrent un bon rapport qualité-prix	14%	36%	44%	7%	49%
Proposent des assurances simples, faciles à comprendre	13%	35%	43%	9%	48%
Sont transparents avec leurs clients	11%	34%	44%	11%	46%
Ont une démarche éco-responsable	8%	36%	45%	11%	44%

 Oui tout à fait
  Oui plutôt
  Non plutôt pas
  Non pas du tout

Avis vis-à-vis des assureurs (% ST OUI)	Ensemble (rappel)	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-65 ans	CSP+	CSP-	Inactifs
Sont facilement joignables par téléphone	71%	67%	72%	73%	69%	70%	71%	70%
Proposent des offres 100% digitales, que vous pouvez souscrire et gérer en toute autonomie	66%	63%	72%	68%	61%	68%	66%	61%
Ont des démarches simplifiées pour déclarer un sinistre	64%	55%	65%	65%	66%	67%	65%	58%
Proposent des assurances personnalisées	60%	60%	65%	61%	57%	55%	66%	60%
Proposent une indemnisation rapide	57%	53%	57%	56%	61%	60%	58%	52%
Offrent un bon rapport qualité-prix	49%	53%	51%	51%	45%	46%	52%	50%
Proposent des assurances simples, faciles à comprendre	48%	55%	54%	50%	41%	47%	52%	44%
Sont transparents avec leurs clients	46%	42%	45%	46%	46%	46%	47%	43%
Ont une démarche éco-responsable	44%	42%	44%	43%	45%	41%	45%	46%

Pour 42% des répondants, le rapport qualité prix est le principal critère de choix d'une assurance habitation (loin devant les autres critères).



Critères choix assurance habitation (% total)	Ensemble (rappel)	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-65 ans	CSP+	CSP-	Inactifs
Un bon rapport qualité prix	71%	69%	72%	72%	71%	72%	70%	74%
Une indemnisation rapide	55%	42%	53%	59%	58%	54%	57%	53%
Une assurance simple, facile à comprendre	41%	39%	38%	42%	42%	42%	39%	40%
Un assureur joignable facilement par téléphone	36%	32%	37%	35%	37%	34%	37%	36%
Des démarches simplifiées pour déclarer un sinistre	36%	29%	35%	38%	39%	35%	37%	38%
Un assureur transparent avec ses clients	23%	31%	19%	22%	22%	23%	21%	26%
Une assurance personnalisée	20%	23%	18%	16%	22%	21%	18%	19%
Une offre 100% digitale, que vous pouvez souscrire et gérer en toute autonomie	12%	17%	20%	11%	6%	13%	13%	8%
Un assureur ayant une démarche éco-responsable	7%	17%	9%	5%	3%	6%	9%	5%

Les 3 grands critères de choix d'une assurance habitation (prix, rapidité d'indemnisation et simplicité) ne sont pas les dimensions sur lesquelles les assureurs sont les mieux perçus.

Part des répondants pour lesquels...	... ce critère est essentiel dans le choix d'une assurance en général	... ce critère est perçu comme globalement respecté par les assureurs (ST Oui)	... ce critère est l'un des trois plus importants dans le choix d'une assurance habitation
Un bon rapport qualité prix	82% 	49% 	71% 
Une indemnisation rapide	80% 	57% 	55% 
Des assurances simples, faciles à comprendre	79% 	48% 	41% 
Un assureur joignable facilement par téléphone	73% 	71% 	36% 
Des démarches simplifiées pour déclarer un sinistre	77% 	64% 	36% 
Un assureur transparent avec ses clients	79% 	46% 	23% 
Des assurances personnalisées	49% 	60% 	20% 
Des offres 100% digitales, que vous pouvez souscrire et gérer en toute autonomie	27% 	66% 	12% 
Un assureur ayant une démarche éco-responsable	25% 	44% 	7% 

 Score le plus élevé
  Deuxième score le plus élevé
  Troisième score le plus élevé
  Scores suivants élevés

Base : Ensemble =1001

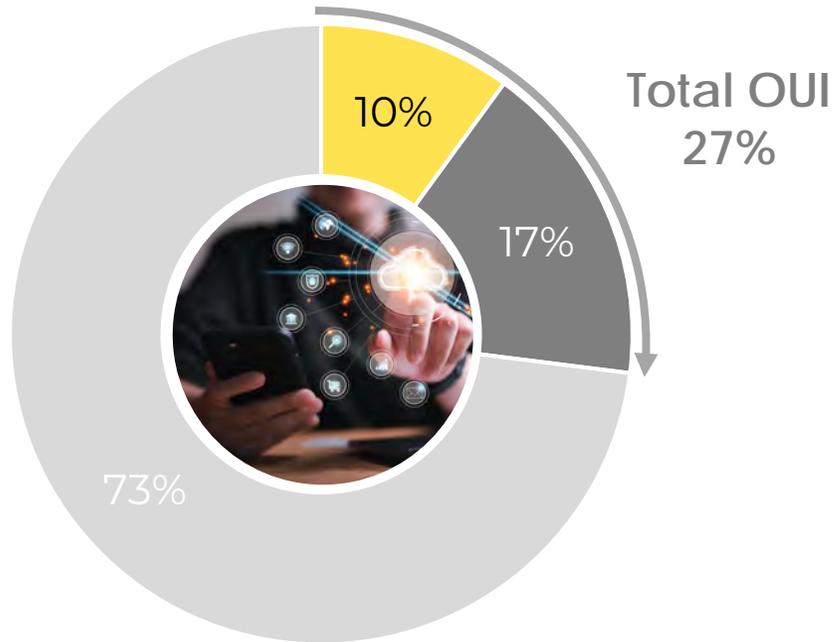
Q1. Quand vous choisissez une assurance, qu'est-ce qui est important pour vous ? Q2. Vous diriez que les assureurs, globalement, ... ?

/ Q3. Par rapport aux critères de choix que nous avons vus juste avant, quel est le plus important pour vous dans le choix d'une assurance habitation ? Et en 2^{ème} ? Et en 3^{ème} ?



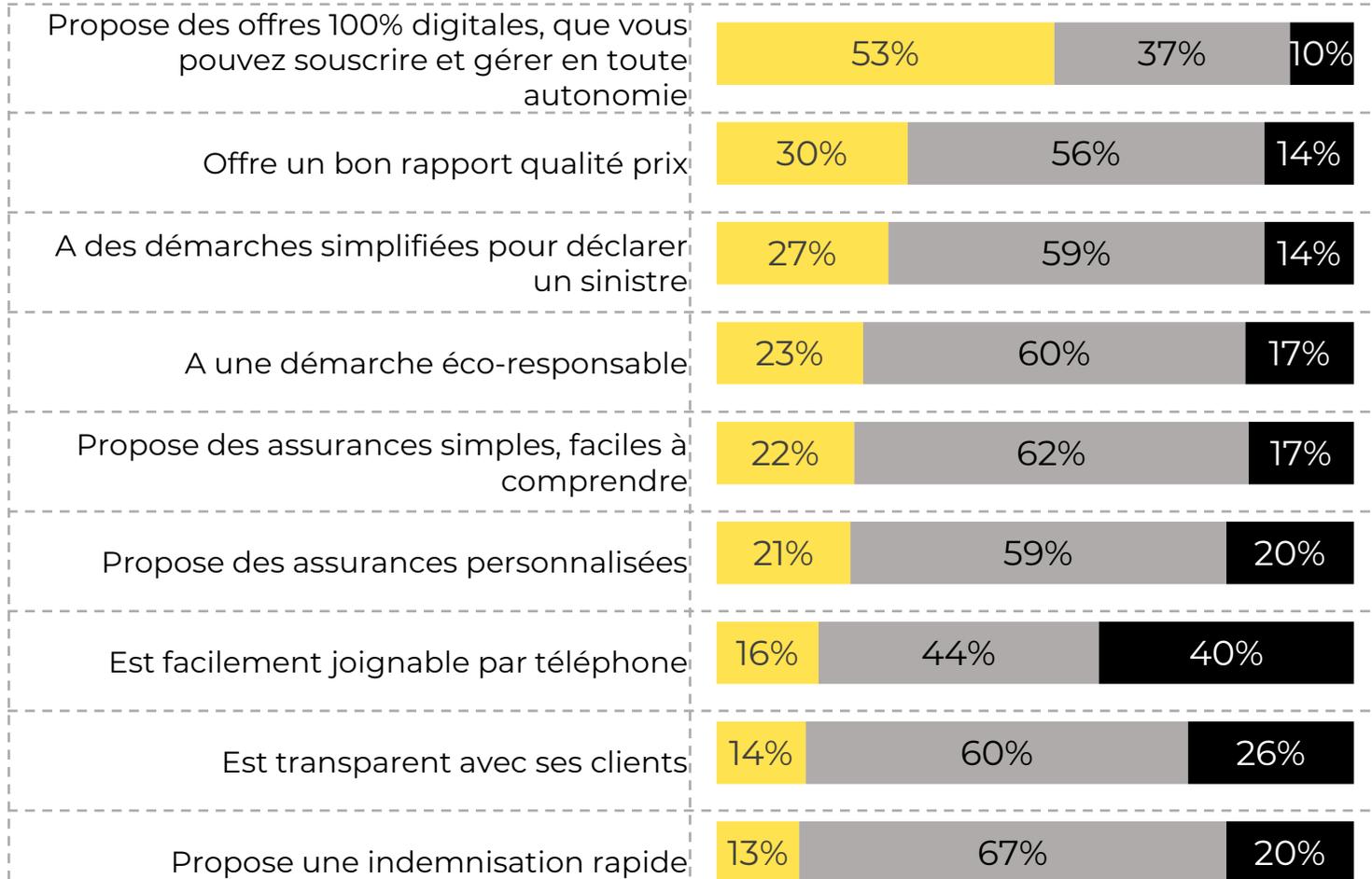
II. Perception des néo- assureurs

Connaissance des néo-assureurs



- Oui vous voyez bien ce que c'est
- Oui vous voyez à peu près de quoi il s'agit
- Non vous ne savez pas ce que c'est

Comparaison entre néo-assureur et assureur traditionnel



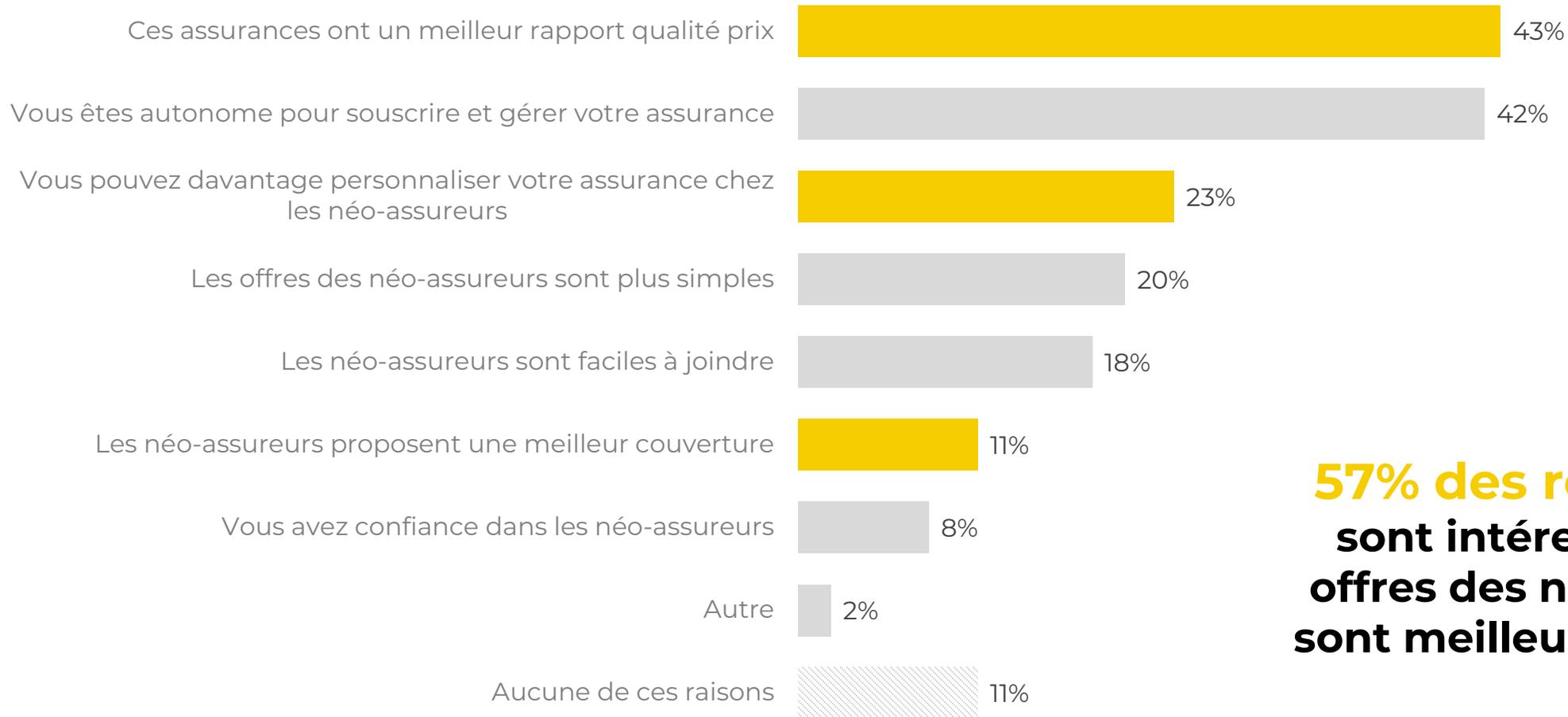
- Plus qu'un assureur traditionnel
- Comme un assureur traditionnel
- Moins qu'un assureur traditionnel

Connaissance des néo-assureurs	Ensemble (rappel)	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-65 ans	CSP+	CSP-	Inactifs
ST CONNAIT	27%	38%	38%	26%	17%	33%	29%	13%
Oui vous voyez bien ce que c'est	10%	15%	14%	9%	5%	11%	13%	2%
Oui vous voyez à peu près de quoi il s'agit	17%	22%	24%	17%	12%	22%	16%	12%
Non vous ne savez pas ce que c'est	73%	62%	62%	74%	83%	67%	71%	87%

Le rapport qualité prix et l'autonomie sont les deux principales raisons d'intérêt pour les personnes intéressées par les offres des néo-assureurs.



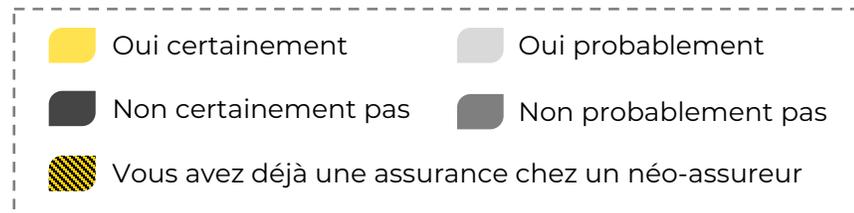
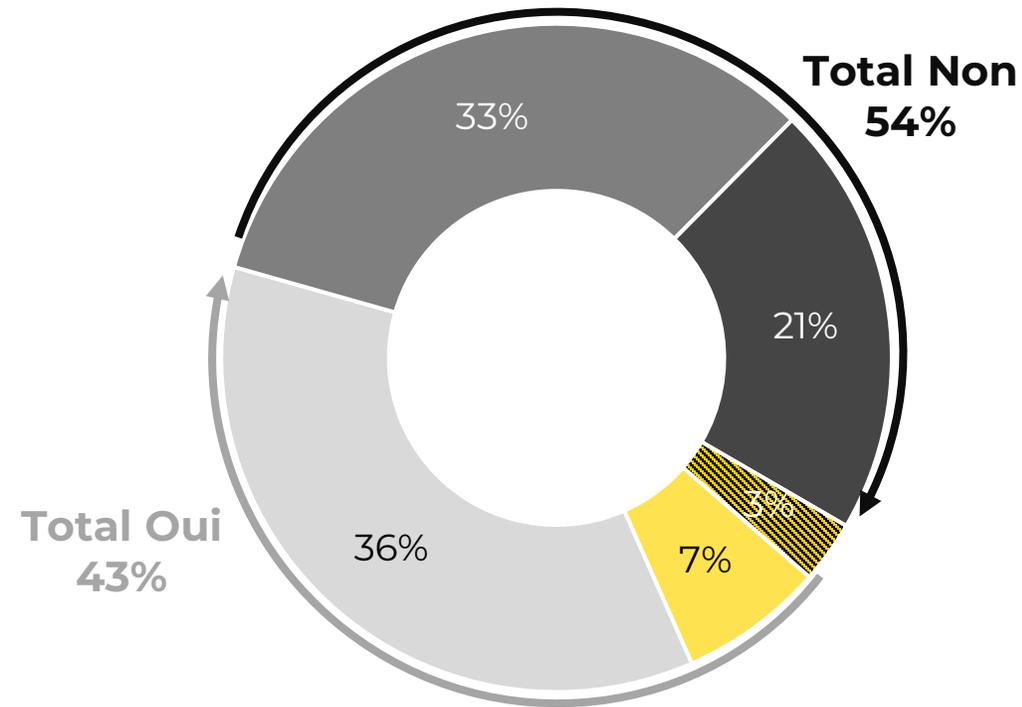
Raisons d'intérêt pour un néo-assureur



57% des répondants sont intéressés car les offres des néo-assureurs sont meilleures selon eux.

7% des répondent se disent certainement intéressés par les offres des néo-assureurs en cas de nouvelle souscription d'une assurance habitation.

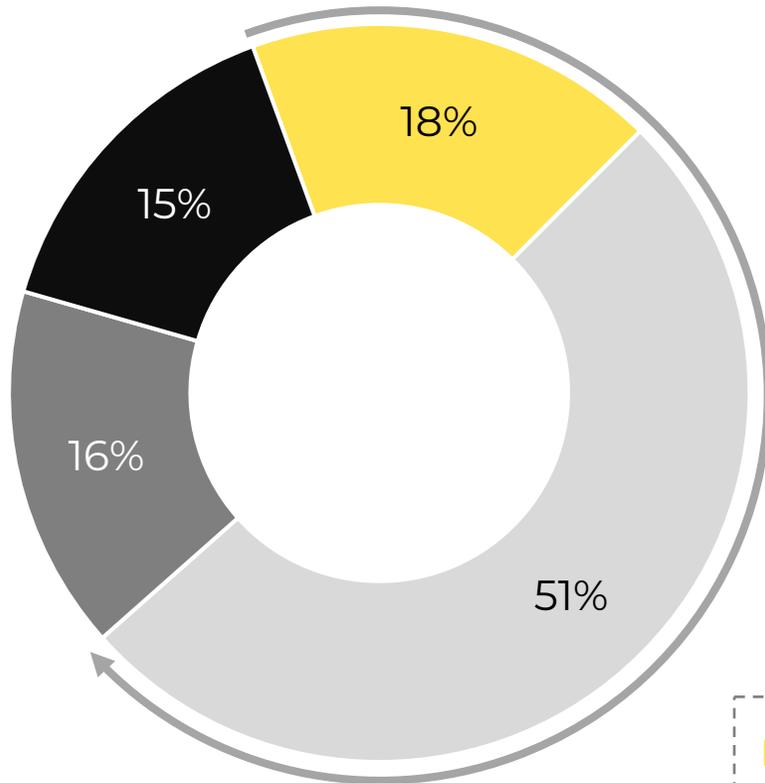
Intérêt pour les offres des néo-assureurs pour une assurance habitation



Q8. Si demain vous deviez souscrire une assurance habitation, pourriez-vous être intéressé par les offres des néo-assureurs ? Base : Ensemble = 1001
Q9. Quel est le néo-assureur chez qui vous êtes client ? Base : a déjà une assurance chez un néo-assureur = 26

Une baisse des tarifs pourrait pousser plus de 2/3 des répondants à au moins se renseigner auprès des néo-assureurs, voire souscrire auprès de l'un d'eux.

Souscription auprès d'un néo-assureur pour une baisse de 20 à 30% des tarifs (pour les mêmes garanties que chez l'assureur actuel)



TOTAL OUI
69%

Rappel : 43% d'intéressés par les offres des néo-assureurs pour une assurance habitation (sans précision tarifaire).

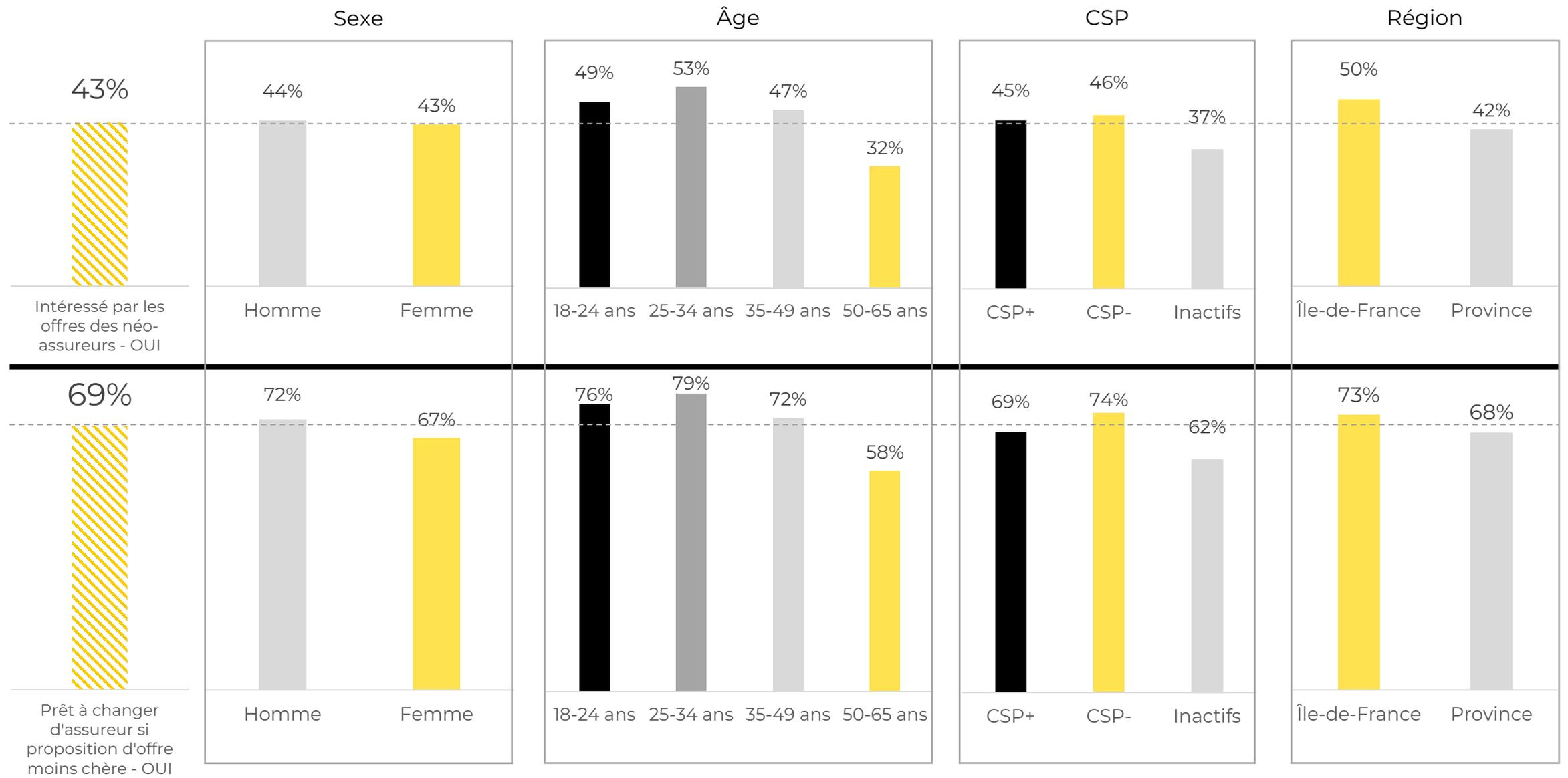
-  Oui c'est certain
-  Oui vous vous renseigneriez au moins
-  Non vous n'avez pas confiance dans les néo-assureurs
-  Non vous ne voulez pas changer d'assureur



Base : Ensemble = 1001

Q14. Si un néo-assureur vous proposait une assurance habitation 20 à 30% moins chère, avec les mêmes garanties que celles dont vous bénéficiez aujourd'hui, seriez-vous prêt à changer d'assureur ?

Les jeunes actifs Franciliens sont plus intéressés par les offres des néo-assureurs, et seraient davantage prêts à changer d'assureur pour un néo-assureur si ce dernier proposait une offre moins chère. Les hommes sont également un peu plus incités que les femmes par le gain financier.



Base : Ensemble = 1001

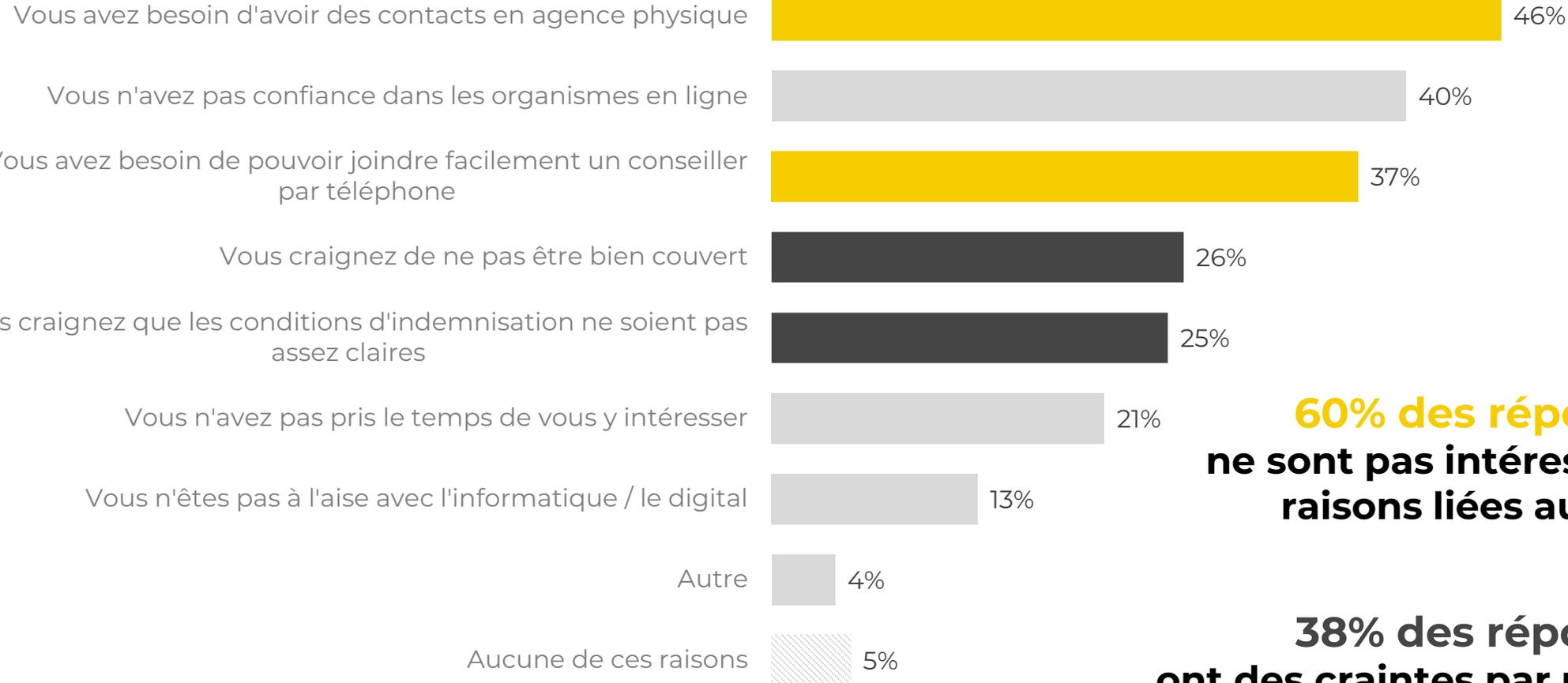
Q8. Si demain vous deviez souscrire une assurance habitation, pourriez-vous être intéressé par les offres des néo-assureurs ?

Q14. Si un néo-assureur vous proposait une assurance habitation 20 à 30% moins chère, avec les mêmes garanties que celles dont vous bénéficiez aujourd'hui, seriez-vous prêt à changer d'assureur ?

Le besoin de contact physique ou téléphonique est un frein pour près de 2/3 des répondants non intéressés par les offres des néo-assureurs.



Raisons de non intérêt à la souscription auprès d'un néo-assureur

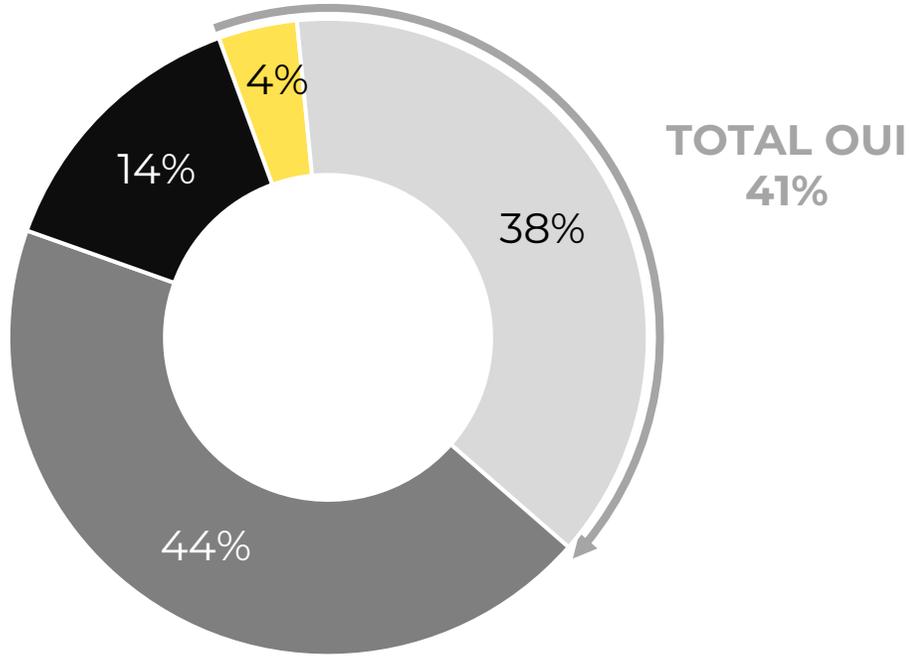


60% des répondants ne sont pas intéressés pour des raisons liées au contact.

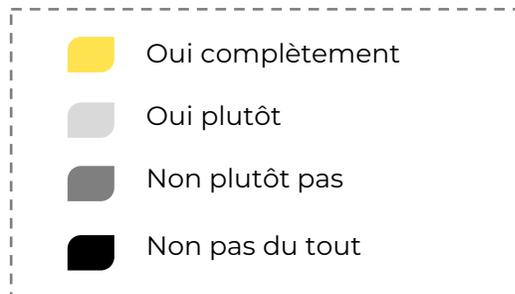
38% des répondants ont des craintes par rapport à l'offre.

Plus de la moitié des répondants n'ont pas confiance dans les néo-assureurs. Une appartenance à une société renommée européenne ou des preuves de solidité financière pourrait renforcer leur confiance.

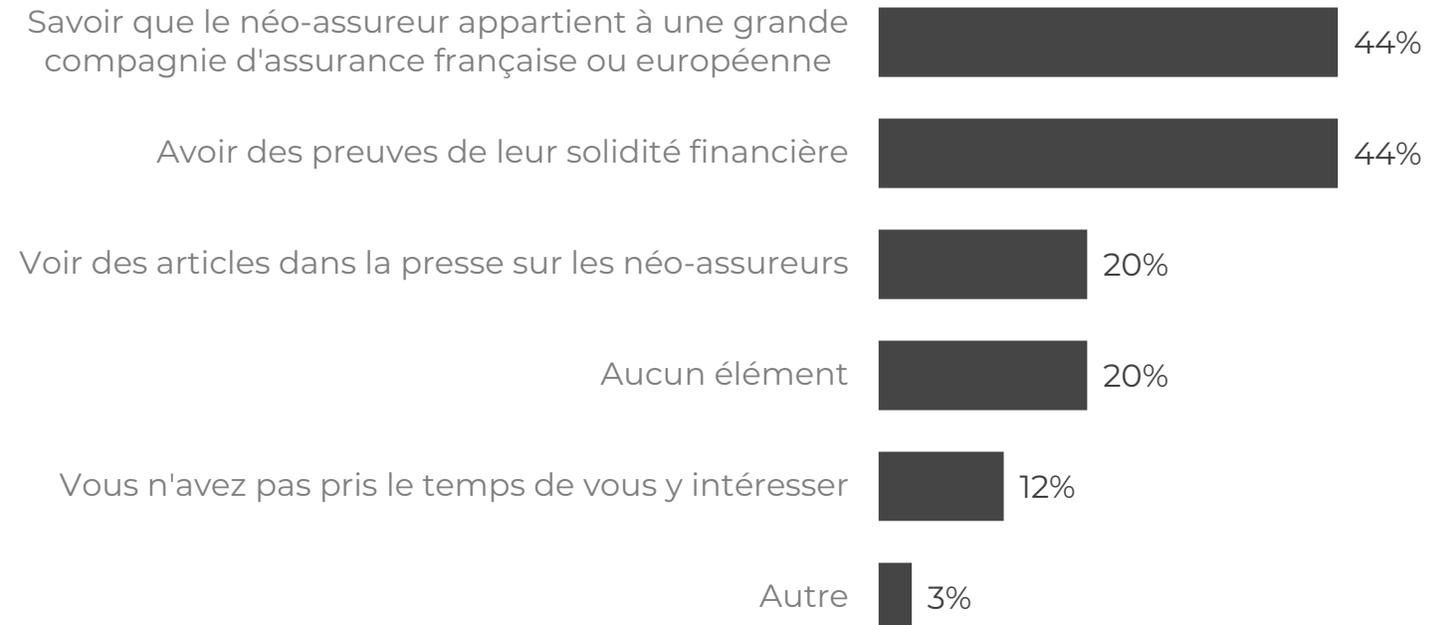
Confiance envers les néo-assureurs



TOTAL OUI
41%



Éléments qui renforceraient la confiance envers les néo-assureurs

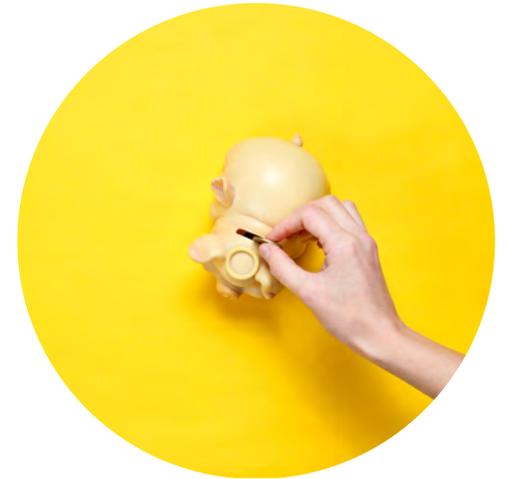
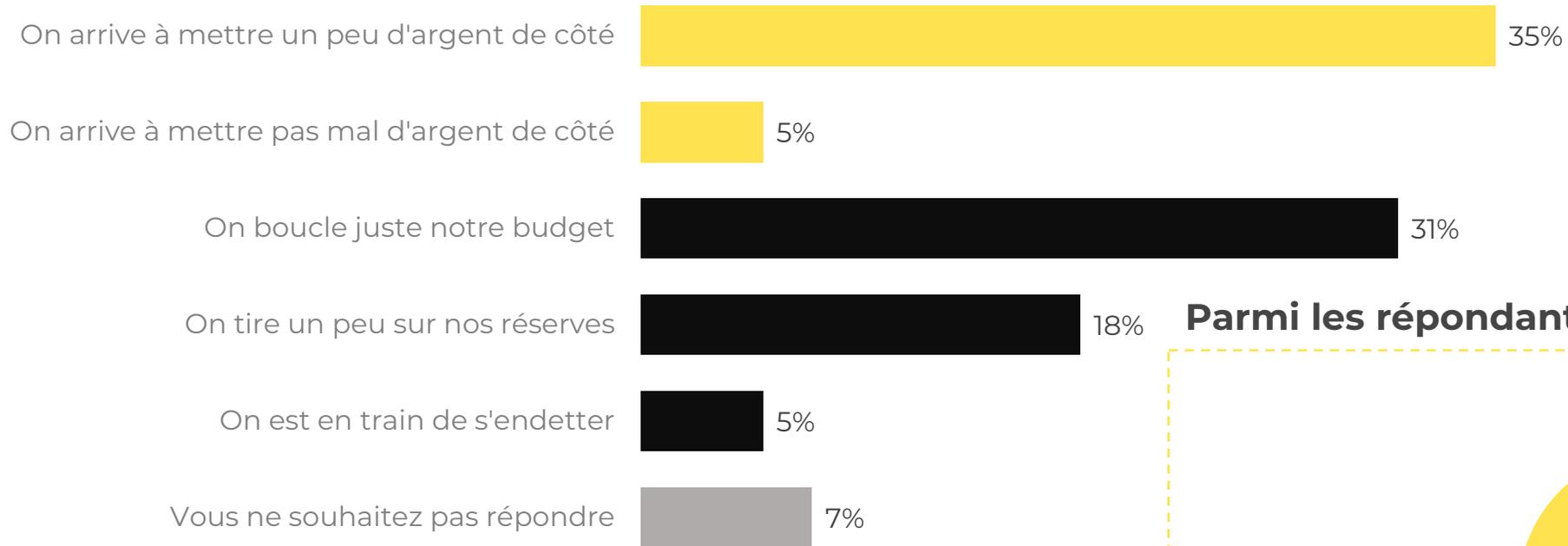




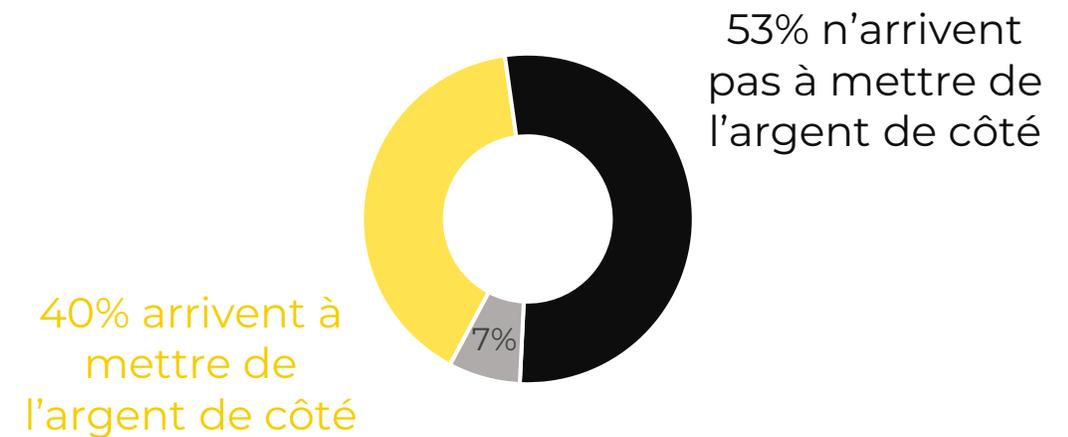
III. L'assurance dans le contexte actuel

2/3 des répondants ne sont pas en mesure de faire des économies dans le contexte actuel.

Situation financière dans le contexte économique actuel



Parmi les répondants...



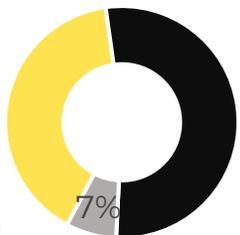
Les plus âgés sont un peu plus contraints financièrement

- 56% des 35-65 ans n'arrivent pas à mettre d'argent de côté (vs. 53% pour l'ensemble, et seulement 48% pour les 18-34 ans).

De même que les CSP- et les inactifs

- 57% des CSP- et 60% des inactifs n'arrivent pas à mettre d'argent de côté (vs. 53% pour l'ensemble, et seulement 45% pour les CSP+)

RAPPEL



53% n'arrivent pas à mettre de l'argent de côté

40% arrivent à mettre de l'argent de côté

- **57% des CSP- n'arrivent pas à mettre d'argent de côté** (vs. 53% pour l'ensemble)
- **Et seulement 45% pour les CSP+**

Quel est leur profil ? Cf. tableau ci-contre

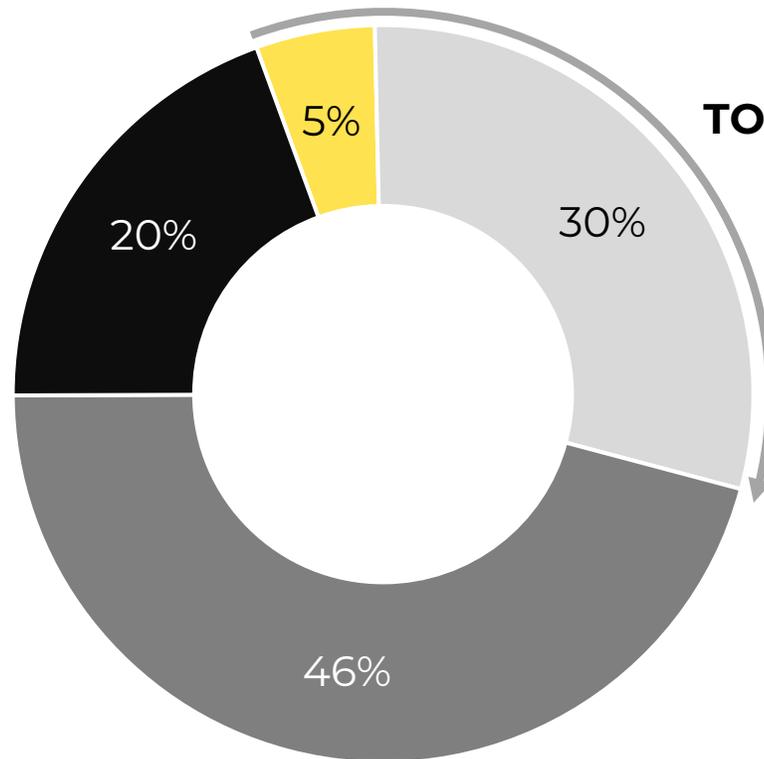
45%

57%

Capacité à mettre de l'argent de côté	Ensemble (rappel)	CSP+	Arrive à mettre de l'argent de côté	N'y arrive pas	CSP-	Arrive à mettre de l'argent de côté	N'y arrive pas
18-24 ans	13%	11%	12%	9%	11%	16%	8%
25-34 ans	20%	21%	23%	18%	26%	30%	25%
35-49 ans	32%	36%	31%	42%	38%	34%	40%
50-65 ans	34%	33%	34%	30%	25%	20%	27%
Seul(e) sans enfant	22%	19%	19%	18%	20%	25%	16%
Seul(e) avec enfant	8%	8%	6%	10%	8%	5%	11%
En couple sans enfant	28%	27%	29%	24%	23%	26%	21%
En couple avec enfant	41%	45%	45%	48%	48%	43%	52%
Région parisienne	20%	21%	23%	14%	21%	25%	16%
Nord-Est	22%	24%	25%	24%	21%	21%	20%
Nord-Ouest	20%	18%	17%	20%	22%	22%	22%
Sud-Ouest	18%	20%	20%	22%	13%	12%	14%
Sud-Est	20%	17%	15%	20%	24%	19%	28%

Pour 1 répondant sur 3, l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché de l'assurance va permettre de gagner en pouvoir d'achat.

Amélioration du pouvoir d'achat grâce à une baisse des tarifs en assurance grâce à l'arrivée de nouveaux acteurs



TOTAL OUI
35%

Une perception encore plus marquée auprès **des plus jeunes** (54% auprès des 18-24 ans)

NB : pas d'écart significatif auprès des 25-34 ans, 37%.

-  Oui tout à fait
-  Oui plutôt
-  Non plutôt pas
-  Non pas du tout



Perception de l'amélioration du pouvoir d'achat, selon la CSP et la situation familiale

Amélioration du pouvoir d'achat grâce à une baisse des tarifs en assurance grâce à l'arrivée de nouveaux acteurs	Ensemble (rappel)	CSP+	CSP-	Inactifs	Seul(e) sans enfant	Seul(e) avec enfant	En couple sans enfant	En couple avec enfant
ST OUI	35%	39%	36%	26%	33%	44%	31%	36%
Oui tout à fait	5%	4%	7%	5%	5%	7%	6%	4%
Oui plutôt	30%	35%	29%	21%	27%	38%	25%	32%
ST NON	65%	61%	64%	74%	68%	56%	69%	64%
Non plutôt pas	46%	46%	44%	49%	46%	44%	47%	45%
Non pas du tout	20%	16%	20%	25%	21%	12%	22%	19%



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Une offre qui répond aux attentes des français

- Les 3 principaux critères de choix d'une assurance habitation sont le **rapport qualité / prix, la rapidité d'indemnisation et la simplicité**.
 - Ce ne sont pas les grandes forces des assureurs traditionnels, notamment le rapport qualité / prix
 - Mais c'est à l'inverse un atout reconnu des néo-assureurs : pour 30% des répondants, les néo-assureurs sont meilleurs que les assureurs traditionnels sur cette dimension.

Un bon niveau de confiance

- 4 répondants sur 10 font confiance aux néo-assureurs
- 2 arguments pour conforter / renforcer cette confiance :
 - L'appartenance à une grande compagnie française ou européenne
 - L'apport de preuves en matière de solidité financière

Un intérêt marqué pour les offres des néo-assureurs, avec un profil cœur de cible

- 43% des français âgés de 18 à 65 ans pourraient être intéressés par les offres des néo-assureurs, dans l'absolu.
- Avec l'ajout d'une promesse « prix » (baisse de 20 à 30%), **2/3 des répondants seraient prêts à au moins se renseigner** auprès des néo-assureurs, voire souscrire auprès de l'un d'eux
- Les **jeunes actifs Franciliens** sont les plus appétents : **une cible familière du digital**.
- Les hommes sont également un peu plus incités que les femmes par le gain financier.

Une arrivée sur le marché bien accueillie

- Pour 1 répondant sur 3, l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché de l'assurance **permettra de gagner en pouvoir d'achat**.



MÉTHODOLOGIE

Méthodologie de l'étude



Échantillon

1 001 interviews

De Français âgés de 18 à 65 ans



Mode de recueil

Interviews réalisées on-line sur
panel



Dates de terrain

Le terrain s'est déroulé du **25
mai au 1 juin 2022.**

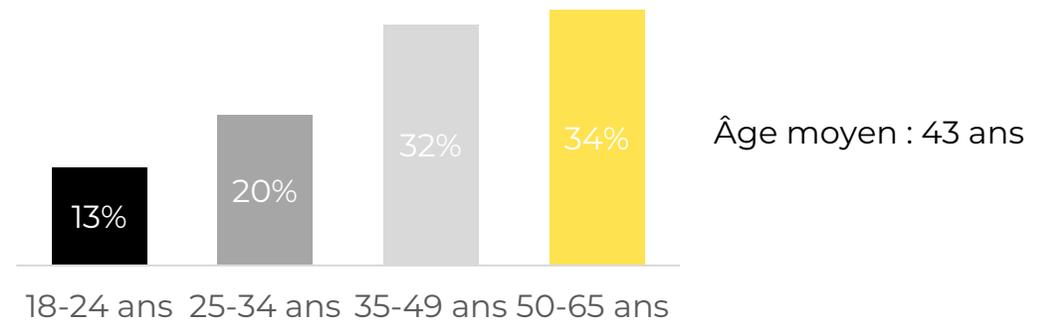
Pour assurer la représentativité de notre échantillon, nous avons redressé les résultats en termes de sexe, âge, profession et région.

Structure de l'échantillon (1)

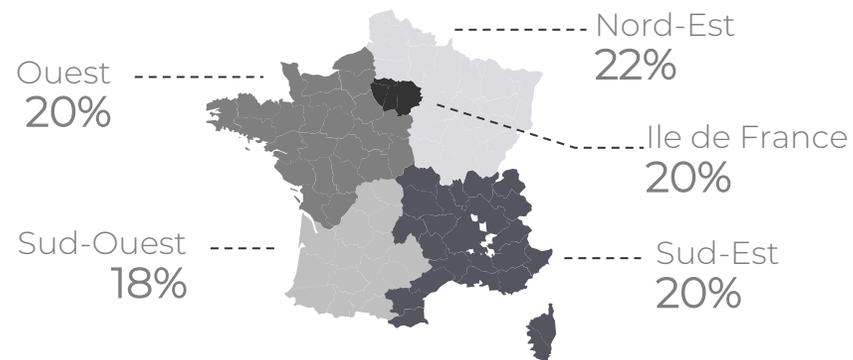
Sexe



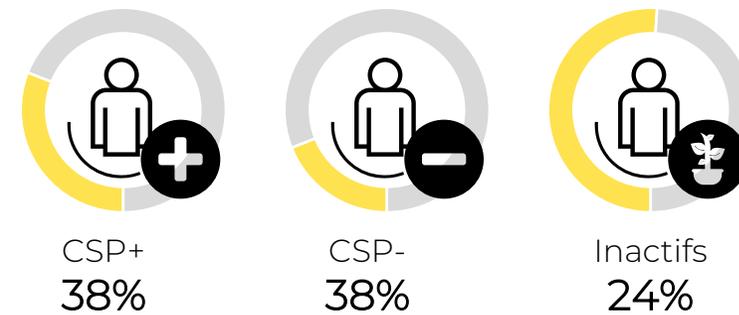
Âge



Région

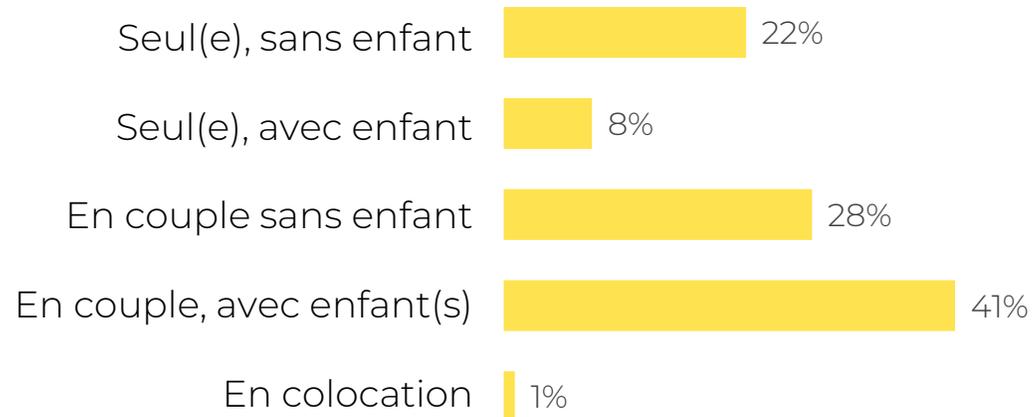


Profession



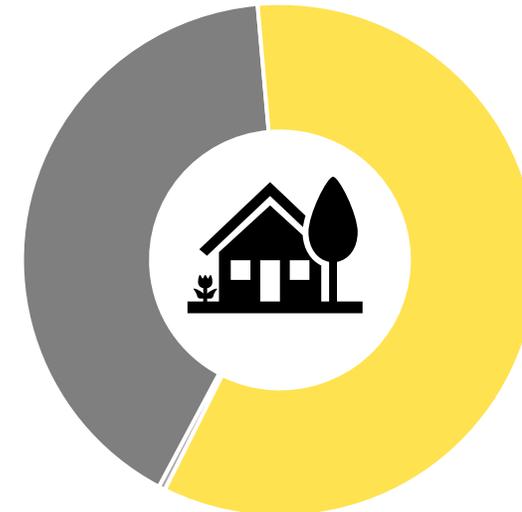
Structure de l'échantillon (2)

Situation familiale



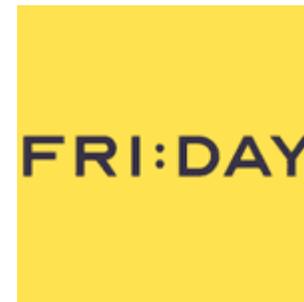
Type d'habitation

41%
Un appartement



59%
Une maison
individuelle

0.4%
Autre (péniche, caravane, ...)



Contacts FRIDAY

Raphaël ANGELI raphael.angeli@gofriday.fr

Jehan DE CASTET jehan.decastet@gofriday.fr

Contact HOPSCOTCH

Agathe RINAUDO arinaudo@hopscotch.fr.

Contacts IFOP

Estelle Thomas estelle.thomas@ifop.com

Hélène Leclerc helene.leclerc@ifop.com

Marine Lefranc marine.lefranc@ifop.com