

Sondage exclusif LeLynx.fr x YouGov

Vers un bouleversement du marché de l'assurance ?

Près d'un Français sur deux envisage de souscrire à une assurance en ligne pour leur habitation, leur auto, leur deux-roues ou leur mutuelle santé.

Dans l'univers des FinTechs, une multitude de services se digitalise depuis plusieurs années et le secteur de l'assurance ne manque pas à l'appel. Plateformes 100 % en ligne, suivi en direct, avantages tarifaires : les assureurs en ligne, aussi appelés Insurtechs ou néo-assureurs, viennent bousculer les codes du secteur assurantiel traditionnel. D'un autre côté, les assureurs « traditionnels » font évoluer leurs offres pour répondre aux attentes de digitalisation de clients plus jeunes et connectés. Alors comment expliquer ce paradoxe ?

LeLynx.fr, comparateur d'assurances en ligne, a souhaité interroger la perception de ces nouveaux acteurs auprès des Français, en collaboration avec l'institut de sondage YouGov. Si près d'1 Français sur 2 pourrait souscrire à une assurance en ligne, l'avenir des assureurs est-il pour autant 100 % digital ? L'ADN de ces nouveaux acteurs va-t-il être davantage « humanisé » ?

Digitalisation oui, mais pas à tout prix !

40 % des Français se disent aujourd'hui prêts à souscrire à une assurance en ligne.

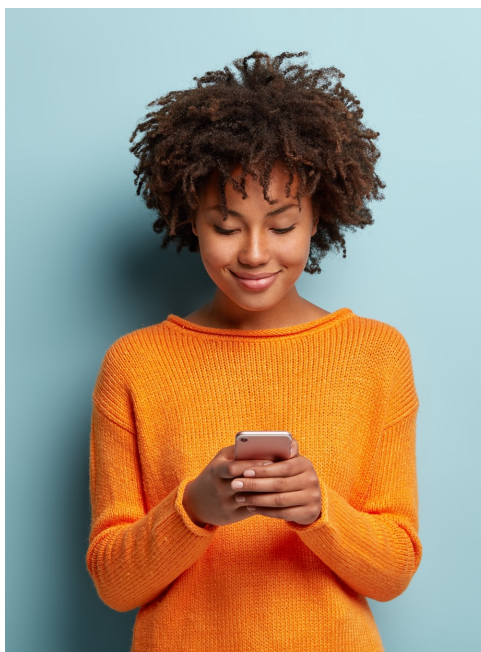
Un sentiment plutôt encourageant pour les Insurtechs qui ne cessent de développer des nouveaux produits. Du côté de la région parisienne, la tendance est encore plus marquée avec plus d'une personne sur deux qui compte souscrire dans les 12 prochains mois ou se dit intéressée par les assurances en ligne.

Même si les CSP+ sont les plus enclins à souscrire à une assurance en ligne (environ 50 %), **les avantages tarifaires restent l'argument numéro 1** pour près de la moitié des personnes interrogées. En l'absence de coûts humains et matériels liés aux réseaux d'agences physiques, ces nouveaux assureurs 100% dématérialisés en profitent pour faire baisser leurs tarifs et proposer des prix souvent plus compétitifs que leurs homologues traditionnels.

L'absence de contact humain, caractéristique de ces néo-acteurs, est le frein principal pour près d'1 Français sur 2 (45 %). A l'échelle régionale, 50 % des habitants du nord de la France n'envisagent pas de se passer de contact humain pour leur assurance, soit 5 points de plus que la moyenne nationale contre 40 % dans le Sud. Même si un réseau d'agences physiques reste coûteux et pèse dans le montant de la prime d'assurance, la possibilité d'échanger et de rencontrer son conseiller reste un réel avantage pour les assureurs traditionnels. **Pour un quart des Français, l'absence d'agence physique pourrait aller jusqu'à les dissuader de souscrire à une assurance en ligne.** Malgré des services de chatbot et des applications mobiles, ce frein persistant pourrait amener les Insurtechs à s'humaniser davantage pour aller chercher de nouveaux clients, moins adeptes du « tout digital ».



Souvent argument phare des néo-assureurs, la rapidité de remboursement des sinistres arrive dans le bas du classement avec moins d'un 1 Français sur 10 qui la considère comme une raison de souscrire à une assurance en ligne.



Les néo-assureurs : une solution contre la phobie administrative de la Gen Z' ?

Les 18-34 ans voient plutôt d'un bon œil l'arrivée des Insuretechs avec des items de confiance supérieurs à ceux de leurs aînés : **44 % d'entre eux déclarent qu'ils ont confiance en ces néo-assureurs**, soit 8 points de plus que la moyenne nationale.

Les jeunes générations sont plus sensibles et à l'aise avec les fonctionnalités digitales du type chatbot et application mobile. Pour 24 % d'entre eux, la facilité d'un usage 100% en ligne serait la raison principale pour souscrire à une insurtech. À l'image de la tendance nationale, **un jeune sur trois se dit séduit par des tarifs plus compétitifs que chez les assureurs traditionnels** (30 %). Un quart des 18-34 ans voit également chez les néo-assureurs la **fin de la paperasse administrative** (24%), soit près de 10 points de plus que chez leurs aînés de plus de 55 ans.

Pas de préférences pour les produits assurantiels !

Au global, les Français n'éprouvent pas de réticence sur un type de produit plutôt qu'un autre lorsqu'il est question de souscrire à une assurance en ligne. **L'habitation se classe tout de même légèrement en tête du podium avec 52 %**, suivie de près par l'assurance auto/moto et la mutuelle santé avec des scores respectifs de 49 % et 44 %.

Selon Itzal Arbide, CEO de LeLynx.fr

« Les Insurtechs ne représentent pas une menace grandissante pour les assureurs traditionnels, bien au contraire. Chaque modèle, qu'il soit en ligne ou physique, fait évoluer l'autre au profit du consommateur. Les Insurtechs visent à répondre aux nouveaux besoins des assurés en termes d'avantages tarifaires et de facilité de gestion. De fait, ils incitent les assureurs traditionnels à se digitaliser de plus en plus. Cette mutation que nous observons redynamise un secteur très procédurier et parfois chronophage. Avec la Loi Hamon en vigueur depuis 2015, les assurés ont la possibilité de résilier leur assurance dès la 1^{ère} année d'adhésion et sans pénalité. En cas de changement, le nouvel assureur prend en charge les formalités de résiliation auprès de l'ancien assureur, facilitant ainsi les démarches pour l'assuré. Ce cadre légal offre une réelle opportunité de faire jouer la concurrence entre assureurs traditionnels et insurtechs de manière à trouver un contrat d'assurance au meilleur prix, avec des garanties adaptées à ses besoins. »



Méthodologie de l'étude : sondage quantitatif réalisé par YouGov en janvier 2023 sur un échantillon de 1000 répondants représentatifs de la population française âgée de 18 ans ou plus.