

# LES FRANÇAIS SONT-ILS PRÊTS POUR LA DIGITALISATION DE LEURS ASSURANCES ?

Le "Selfcare" est une pratique de plus en plus répandue. Elle donne la possibilité au client de gérer directement en ligne ses contrats. Pour cette enquête, les questions portaient sur l'assurance-vie, l'épargne-retraite, la prévoyance (décès, obsèques) et l'assurance emprunteur.\*

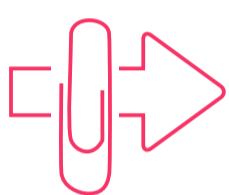
## UNE APPÉTENCE PRONONCÉE POUR LE SELFCARE

**8 FRANÇAIS SUR 10** ONT LE SENTIMENT DE COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE LEURS CONTRATS.



**75 %** DES PERSONNES INTERROGÉES SE DISENT PRÊTES À RÉALISER LEURS OPÉRATIONS PAR INTERNET SUR L'ESPACE CLIENT (VIA ORDINATEUR ET/OU SMARTPHONE).

▶ **CETTE APPÉTENCE VARIE SELON LA CATÉGORIE DE PRODUITS, LA COMPLEXITÉ DU PARCOURS ET LE DEGRÉ D'ENGAGEMENT LIÉ À L'ACTE :**



**56 %**

SE DISENT PRÊTS À RÉALISER DES **OPÉRATIONS « SIMPLÉS »** ET PEU ENGAGEANTES (TRANSMISSION DE PIÈCES JOINTES, CONSULTATION DE CONTRAT...)



**38 %**

POUR DES **OPÉRATIONS MOINS COURANTES** (RÉSILIATION, RACHAT, MODIFICATION DES GARANTIES...)



**27 %**

POUR DES **OPÉRATIONS PLUS ENGAGEANTES** (SOUSCRIPTION À UN CONTRAT)

SANS SURPRISE, CE SONT LES MOINS DE 45 ANS, CSP+, VIVANT EN VILLE QUI SONT LES PLUS ENCLINS AU SELFCARE.

## LE SMARTPHONE GAGNE DU TERRAIN

**46 %**

UTILISERAIENT **UNIQUEMENT L'ORDINATEUR** POUR RÉALISER LEURS OPÉRATIONS EN LIGNE

**23 %**

LEUR **SMARTPHONE, EN PLUS DE LEUR ORDINATEUR**

**6 %**

LEUR **SMARTPHONE UNIQUEMENT**

**1/3** DES CLIENTS PRÊTS À **RÉALISER TOUT** OU **PARTIE DES OPÉRATIONS D'ASSURANCE SUR LEUR SMARTPHONE**



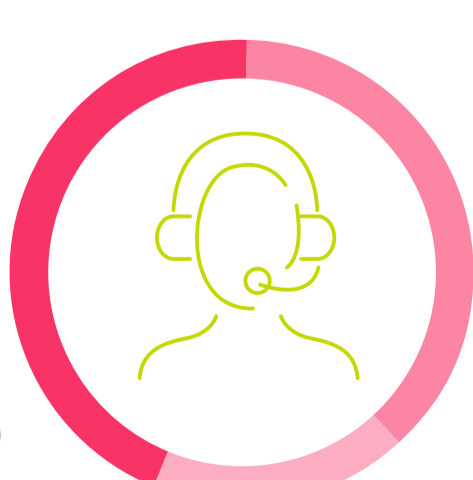
## L'ACCOMPAGNEMENT, UN PRÉREQUIS QUI RASSURE LES CLIENTS

**81 %** DES FRANÇAIS ESTIMENT AVOIR BESOIN D'UNE ASSISTANCE POUR RÉALISER LES OPÉRATIONS EN SELFCARE, QUELS QUE SOIENT LE PARCOURS ET LES OPÉRATIONS.

▶ **L'ASSISTANCE HUMAINE PAR TÉLÉPHONE OU EN LIGNE, RESTE RASSURANTE**

**57 %**

PRÉFÈRENT UNE **ASSISTANCE HUMAINE** (TÉLÉCONSEILLER EN LIGNE OU PAR TÉLÉPHONE)



**49 %**

PRIVILÉGIENT UNE **ASSISTANCE EN LIGNE** (OUTILS D'AIDE EN LIGNE OU TÉLÉCONSEILLER EN LIGNE)



**23 %**

OPTENT POUR **L'ASSISTANCE 100 % EN LIGNE** (OUTILS D'AIDE EN LIGNE UNIQUEMENT)



\*Etude "Appétence pour des parcours en Selfcare", réalisée par l'institut Kantar-TNS pour Crédit Agricole Assurances entre le 20 et le 28 avril 2021.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



ASSURANCES

septembre 2021 uni\_médias