



LA PAROLE À



Caroline BRUN
Directrice Clients
SEDGWICK FRANCE

L'expertise, véritable levier de la satisfaction-assuré

Quels chiffres marquent 2024 en termes de satisfaction sur la gestion de sinistres ?

Notre enquête 2024 repose sur un panel d'assurés ayant subi un sinistre habitation/DAB avec intervention d'un expert.

Elle comporte trois volets principaux : la gestion du sinistre, l'expertise et la réparation en nature, et le recours aux outils digitaux, avec pour nouveautés un zoom sur le marché des professionnels, et des questions sur la RSE.

Si les Français recourent facilement à un mix de canaux digitaux (mail et Internet) et directs (téléphone, agence), on note le retour en force d'une demande de contacts humains : 7 particuliers sur 10 et 8 professionnels sur 10 indiquent privilégier le téléphone ou l'agence pour la souscription de leur contrat, comme pour déclarer un sinistre.

La satisfaction globale face à un sinistre habitation pour les particuliers ressort à 7,8, en amélioration par rapport à 2022. Les efforts consacrés des assureurs en matière de partage d'information et de délais portent donc leurs fruits. Pour les professionnels, la satisfaction globale en cas de dommage aux biens s'établit à 7,5, avec des points d'attention sur les délais. Les professionnels sont en forte demande de solutions proposées directement par leur assureur pour permettre la continuité de leurs activités.

Comment l'expertise contribue-t-elle à la satisfaction-assuré ?

Concernant l'expertise, la note de satisfaction augmente plus rapidement que la satisfaction-assuré globale, et atteint 8,7 pour les deux segments de marché. Ainsi, l'expertise devient un véritable levier de la satisfaction-assuré, grâce aux efforts des réseaux d'experts en matière d'explications, de posture de l'expert et de suivi en temps réel par l'assuré du statut de l'expertise.

Enfin, en matière de RSE, les Français se montrent encore réticents pour payer un reste-à-charge supérieur pour une solution de réparation plus vertueuse, mais ils sont plus réceptifs pour décaler leur rendez-vous d'expertise. Les professionnels se révèlent plus matures sur ce sujet : 49 % accepteraient un reste-à-charge supérieur et 61 % de décaler leur rendez-vous pour diminuer l'empreinte carbone de leur sinistre.