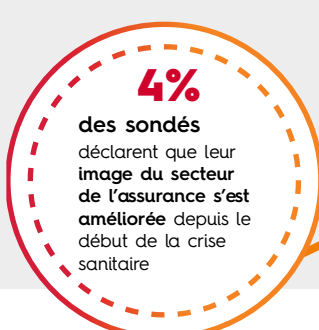


Impact de la crise sanitaire sur l'évolution du marché des assurances et des attentes des assurés

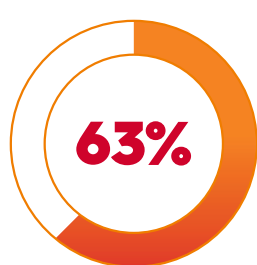
Enquête Argus de l'assurance pour Sopra Steria

L'image des assureurs impactée par la crise sanitaire

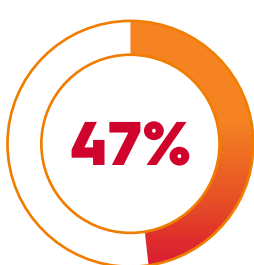
« Si près de **8 Français sur 10** considèrent que la crise sanitaire n'a pas fait évoluer l'opinion qu'ils ont de leur assureur, l'image de l'ensemble du secteur de l'assurance a malgré tout été impactée. »



Deux justifications majeures de la dégradation de l'image des assureurs



Indiquent que le **manque de soutien aux professionnels** a terni l'image des assureurs.



Des assurés estiment que le **manque de soutien aux particuliers** a terni l'image des assureurs.

13%

des répondants songent à **changer d'assureur** dans les 12 prochains mois.

Les assurés attendent toujours plus de services digitalisés

1  **assurés sur 5**

déclare que **leurs attentes ont changé** vis-à-vis du secteur suite à la crise sanitaire et qu'ils ont étudié leurs contrats.



3 attentes ressortent comme ayant gagné en importance



considèrent que **leurs attentes ont changé depuis la crise sanitaire**. Ils sont, par ailleurs, plus attentifs que les autres générations à :

- la mise en place de services digitaux
- L'impact environnemental et la transition écologique

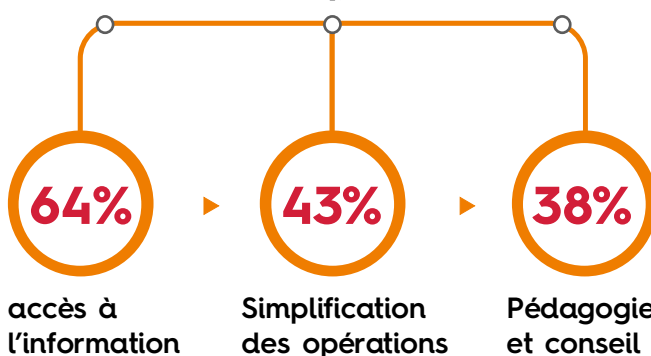
Les assurés attendent de la digitalisation un réel apport de valeur



89%

des assurés

considèrent que l'augmentation de leur utilisation des canaux digitaux sera amenée à perdurer dans le temps.



Depuis la crise, les assureurs semblent avoir pris la mesure des attentes des clients

89%

Améliorer l'efficacité opérationnelle

80%

Accélérer la digitalisation des services

67%

Développer des offres sur la base des moments de vie

61%

Réinventer la segmentation client est un enjeu prioritaire

44%

Developper de nouveaux services extra assuranciels