

# **Les services connectés liés à l'assistance, l'assurance et la protection en 2016**

Baromètre Harris Interactive – Septembre 2016

## **QUE TROUVEREZ-VOUS DANS LE RAPPORT COMPLET ?**

Rédigé par Thierry Backer – Directeur du Département Services & Expérience clients

Elodie Lefèvre- Directrice de clientèle Département Services & Expérience clients

Magali Telga – Chef de Groupe Département Services & Expérience clients

# Les Services connectés : présentation de l'étude

Harris Interactive a choisi de s'intéresser à **15 services connectés**, en particulier dans le monde des services d'assistance, d'assurance et de protection.

## > Quels objectifs ?

➤ Mesurer l'intérêt de ces services auprès de la population française et sur certaines sous populations

➤ Identifier si ces services ont un éventuel pouvoir monétaire et quels sont ceux qui en ont le plus fort

➤ Déterminer pour chaque service qui sont les acteurs les plus légitimes pour le proposer

➤ Mesurer le taux d'utilisation à date de ces services

➤ Déterminer l'attitude des français face à l'assurance connectée

# 15 services répartis en trois catégories

## Et 4 services d'assurance



### Services liés à l'habitat

- Assistance en cas d'incident au domicile
- Appel d'urgence en cas d'intrusion
- Premier bilan de dommages du domicile en visioconférence
- Maîtrise et suivi des consommations d'énergie
- Vérification et verrouillage à distance du domicile
- Géolocalisation d'objets de valeurs

### **Service connecté lié au contrat d'assurance habitation**

- Ajustement personnalisé du tarif de l'assurance habitation



### Services liés à la personne

- Géolocalisation de personnes
- Assistance aux personnes à risque
- Aide au diagnostic médical via des mesures physiologiques régulières
- Conseils et prévention grâce à la mesure de données personnelles

### **Service connecté lié au contrat d'assurance à la personne / assurance santé**

- Bonus selon les efforts de prévention



### Services liés au véhicule

- Géolocalisation du véhicule
- Assistance en cas de panne du véhicule
- Assistance en cas d'accident avec le véhicule
- Aide à la conduite par déclenchement d'alerte
- Premier bilan de dommages du véhicule en visioconférence

### **Services connectés liés au contrat d'assurance automobile**

- Bonus selon l'utilisation du véhicule
- Bonus selon le comportement de conduite

# Les informations disponibles

## ➤ Pour chaque service

Mesure :

- De l'intérêt
- De la volonté de payer pour utiliser le service
- De l'utilisation réelle
- Des acteurs les plus légitimes pour proposer ce service

## ➤ Attitude envers les assurance connectées

Positionnement sur items d'image via échelle d'accord (« Tout à fait » ... « Plutôt d'accord »)

## ➤auprès de sous-cibles spécifiques

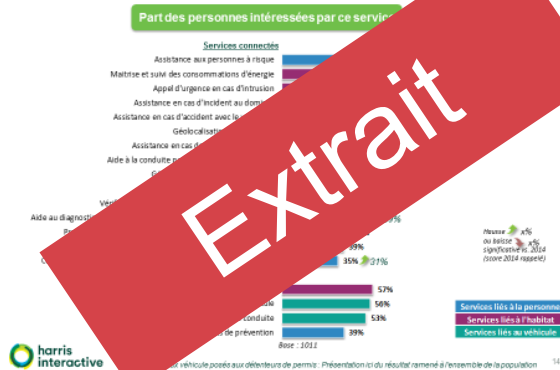
Selon l'âge, le sexe, la CSP, la région, la présence d'enfants au foyer, les assurances possédées, les événements de vie...

# 1

## Données globales sur l'ensemble des services connectés

- > *Ranking d'intérêt et de prêt à payer / changer d'assureur, taux d'utilisation selon l'âge, le sexe, la CSP, la région et la présence d'enfants au foyer*
- > *Attitude envers les assurances connectées*

### Classement des services selon leur intérêt Population nationale 18+



### Mapping de services les plus intéressants Population nationale 18+



### Attitude envers les assurances connectées Population nationale 18+



# 2

## Données détaillées service par service

- > Pour chacun des 15 services : récapitulatif du niveau d'intérêt, de prêt à payer, d'utilisation et de légitimité des acteurs à proposer le service
- > Le tout également détaillé par âge, sexe, CSP, région, assurances et évènements de vie

### Résultats par service Selon les événements de vie



### Résultats par service Selon les événements de vie



### Résultats par service Selon les événements de vie



# Méthodologie d'enquête



3 vagues d'enquête : 2014, 2015 et 2016  
Vague 2016 réalisée du 6 au 8 septembre 2016  
*Evolution par rapport au point 0 : la vague 2014*

---



Enquête réalisée en ligne  
A partir de l'Access panel Harris Interactive

---



Echantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française  
âgée de 18 ans et plus

---



Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes :  
sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de  
l'interviewé(e)

---

- Intérêt vis-à-vis des 15 services connectés : associés au domicile, au véhicule et aux personnes.
  - > *Ranking d'intérêt et de prêt à payer / changer d'assureur selon l'âge, le sexe, la CSP, la région et la présence d'enfants au foyer*
  - > *Taux d'utilisation selon l'âge, le sexe, la CSP, la région et la présence d'enfants au foyer*
  - > *Attitude envers l'assurance connectée*
- Données détaillées Service par Service
  - > *Pour chacun des 15 services : récapitulatif du niveau d'intérêt, de prêt à payer, d'utilisation et de légitimité des acteurs à proposer le service*
  - > *Le tout également détaillé par âge, sexe, CSP, région, assurances et événements de vie*
- Rapport incluant les évolutions par rapport à la vague d'enquête 2014

**Prix de vente du rapport complet : 900 euros H.T.**

Pour commander le rapport ou pour toute information complémentaire sur cette étude contactez :

Elodie Lefèvre - Directrice de clientèle  
[elefevre@harrisinteractive.fr](mailto:elefevre@harrisinteractive.fr) +33(0)1 44 87 61 07





**harris**<sup>™</sup>  
**interactive**  
ahead of what's next