

Les services connectés liés à l'assistance, l'assurance et la protection en 2017

Baromètre Harris Interactive – Septembre 2017

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 événements de vie

Résultats par service Selon les événements de vie

Assistance en cas d'incident au domicile
Le déclenchement automatique d'une assistance en cas de problème de départ d'incendie au sein de mon domicile : appel m'informant du départ d'assistance ou de secours nécessaires de mon choix

	Total	Avec enfants
	2014	2014
INTÉRÊT POUR LE SERVICE		
Répondants	977	1 011
Ce service m'intéresse...		
...et je suis prêt(e) à payer pour l'utiliser		
...mais sans payer pour l'utiliser		
Ce service ne m'intéresse pas		
Je ne sais pas / non concerné		
Utiliser ou a déjà utilisé		
Entrez le plus légitime pour proposer		

Extrait

Résultats par service Selon les événements de vie

Géolocalisation de personnes
La possibilité, en cas de besoin, de géolocaliser mes enfants ou tout autre personnes âgées, sportif en montagne, etc.)

	Total	Avec enfants
	2014	2014
INTÉRÊT POUR LE SERVICE		
Répondants	977	1 011
Ce service m'intéresse...		
...et je suis prêt(e) à payer pour l'utiliser		
...mais sans payer pour l'utiliser		
Ce service ne m'intéresse pas		
Je ne sais pas / non concerné		
Utiliser ou a déjà utilisé		
Entrez le plus légitime pour proposer		

Extrait

Résultats par service Selon les événements de vie

Géolocalisation du véhicule
La géolocalisation de mon véhicule me permettant de suivre ses déplacements

	Total	Avec enfants
	2014	2014
INTÉRÊT POUR LE SERVICE		
Répondants	977	1 011
Ce service m'intéresse...		
...et je suis prêt(e) à payer pour l'utiliser		
...mais sans payer pour l'utiliser		
Ce service ne m'intéresse pas		
Je ne sais pas / non concerné		
Utiliser ou a déjà utilisé		
Entrez le plus légitime pour proposer		

Extrait

Méthodologie d'enquête



4 vagues d'enquête : 2014, 2015, 2016 et 2017
Vague 2017 réalisée du 12 au 14 septembre 2017
Evolution par rapport au point 3 : la vague 2016



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



Echantillon de 1040 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 2016

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 +33(0)1 44 87 61 07



harris[™]
interactive
ahead of what's next