

PART 2

Les enjeux derrière l'adoption de l'assurance connectée

Stratégies de tarification, prévention et accompagnement :
cas d'usage de solutions opérationnelles en France



**Developing Connected Insurance
Value Propositions in Europe**

2023-2024





La sécurité routière reste un enjeu majeur en France, avec plus de 3 398 décès recensés chaque année. Au-delà du drame humain, l'impact économique total est considérable, atteignant 46.3 milliards d'euros par an, soit 1.9 % du PIB¹. Une grande partie de ce coût provient des blessures graves, qui représentent un fardeau financier majeur : si un décès entraîne une perte estimée à 7,2 millions d'euros, une blessure grave coûte environ 1,2 million d'euros, avec 16 000 cas enregistrés chaque année.

Malgré des avancées en matière de sécurité routière, réduire le nombre d'accidents et leurs conséquences reste un défi crucial pour les pouvoirs publics, les assureurs et les pouvoirs publics. Dans ce contexte, les mutuelles et assureurs automobiles français doivent également composer avec un environnement économique sous tension. Entre 2023 et 2024, le coût de l'assurance auto a augmenté de **16 %**, alimenté par une hausse de 5 à 9 % du prix des pièces détachées², entraînant une nouvelle augmentation des primes de 5 % attendue en 2025.

Face à ces pressions, les assureurs doivent concilier **expérience client, accessibilité tarifaire et rentabilité**, alors que la fréquence des sinistres, les coûts de réparation et la fraude continuent de progresser. Les modèles de tarification et d'analyse des risques, de gestion et de prévention traditionnels peinent à suivre cette dynamique, incitant le secteur à adopter l'Assurance auto Connectée comme solution stratégique. Cette approche permet d'introduire des modèles de tarification dynamiques et basés sur les données, tout en renforçant la prévention et l'analyse des risques, l'optimisation des sinistres et l'amélioration de l'expérience client.

Ce livre blanc montrent pourquoi les assureurs français ont un intérêt majeur à intégrer l'Assurance Connectée pour répondre à leurs enjeux d'efficacité opérationnelle, d'amélioration de leurs résultats techniques et d'amélioration de l'expérience clients et collaborateurs. Il s'appuie sur des illustrations de cas d'usages en France et en Europe.

¹ Source:

<https://formation-securite-routiere.fr/guide-risques-routiers/reglementation-travail/cout-accident-route-entreprise/>

² Source:

<https://www.largus.fr/actualite-automobile/pièces-detachées-quelle-evolution-des-coûts-de-reparation-en-2024-et-sur-10-ans-30035668.html>



L'assurance automobile connectée, c'est quoi aujourd'hui ?

L'assurance connectée, c'est un produit d'assurance qui, grâce à l'IA, permet de comprendre le risque d'un conducteur et de l'accompagner au quotidien.

Intérêts pour les assurés:

- Une application qui analyse et donne un retour sur la conduite
- Incitations à une conduite responsable
- Détection des accidents graves nécessitant une assistance
- Aide à la déclaration de sinistre

Intérêts pour les assureurs:

- Compréhension du risque et tarification adaptée
- Prévention et réduction des sinistres
- Déclaration et premier contact automatisés en cas de sinistre
- Gestion optimisée des sinistres grâce à la reconstruction d'accident

1. Comment proposer des tarifs justes, optimiser l'expérience clients / collaborateurs et sauvegarder la rentabilité

Les assureurs français sont confrontés à un défi constant : concilier les attentes des clients et des régulateurs avec l'augmentation des coûts des sinistres et la nécessité d'offrir une couverture abordable à l'échelle nationale. Si le système de bonus/malus a fait ses preuves pour évaluer le risque conducteur, il se limite aux sinistres passés et ne tient pas compte du comportement de conduite en temps réel. Cette lacune est particulièrement problématique pour les jeunes conducteurs, dont le niveau de risque est difficile à évaluer avec précision.

Pour surmonter ces difficultés, les assureurs de plusieurs pays européens (Pologne, Allemagne, etc.) ont intégré des données de conduite en temps réel dans leurs modèles de tarification. En identifiant et en récompensant les comportements de conduite positifs (accélération souple, freinage prudent, utilisation du téléphone en mode mains libres), ils encouragent, via leurs applications, des habitudes réduisant le risque d'accident. Résultat : une diminution mesurable de la fréquence et de la gravité des sinistres, améliorant la rentabilité du portefeuille.

Assurance Auto : seulement 15% des assurés utilisent votre application, mais 89% pensent qu'il est très important de l'avoir³

³ CMT European drivers study 2023

Plutôt que de simplement baisser les primes pour rester compétitifs, certains assureurs adoptent des **stratégies de tarification plus fines, basées sur le risque individuel**. En liant les ajustements de prix aux performances de conduite réelles, ils s'assurent que les réductions de primes correspondent à des diminutions réelles des coûts de sinistres. Cette approche permet de répondre aux attentes des assurés en matière de prix abordables, tout en préservant la stabilité financière de l'assureur.

Conscients que chaque conducteur est unique, des assureurs comme Discovery en Afrique du Sud ou la mutuelle HUK-Coburg en Allemagne ont mis en place des **stratégies de prévention personnalisées**. Leurs programmes proposent des défis de conduite prudente sur mesure et des incitations adaptées aux facteurs de risque spécifiques de chaque conducteur. L'un avec des récompenses tangibles, l'autre avec des motivations basées sur l'impact environnemental d'une conduite prudente.

Cette approche permet une segmentation plus efficace de la clientèle, en veillant à ce que les incitations correspondent aux motivations de chacun. Certains conducteurs sont plus sensibles à la sécurité, tandis que d'autres sont davantage axés sur les économies de carburant ou la réduction de leur empreinte carbone. Un conducteur soucieux des coûts peut être incité à adopter une conduite plus sûre en réalisant des économies de carburant potentielles, tandis qu'un conducteur préoccupé par l'environnement sera sensible à la réduction des émissions.

8 Français sur 10 s'inquiètent des risques climatiques, la deuxième préoccupation après l'inflation et devant l'insécurité.

Étude de cas : YouDrive (Direct Assurance)

En France, le programme YouDrive de Direct Assurance lancé en 2015 illustre l'efficacité de cette approche. Initialement conçu pour les jeunes conducteurs, il récompense la bonne conduite par des remises mensuelles et des primes réduites.

YouDrive a ainsi enregistré une réduction de 22% de la fréquence des sinistres chez les jeunes conducteurs. Depuis son extension à toutes les classes d'âge, le programme a même entraîné une diminution globale de 31% de la fréquence des sinistres.

Si l'influence de la sélection positive est reconnue, l'assureur a constaté une corrélation claire entre l'amélioration des scores de conduite et la réduction des sinistres. De plus, YouDrive a enregistré des taux de sinistres avec blessures corporelles graves particulièrement bas, soulignant la capacité des assureurs à affiner la sélection des risques et à améliorer la performance de leur portefeuille.





Les français sont-ils prêts à utiliser l'assurance connectée?

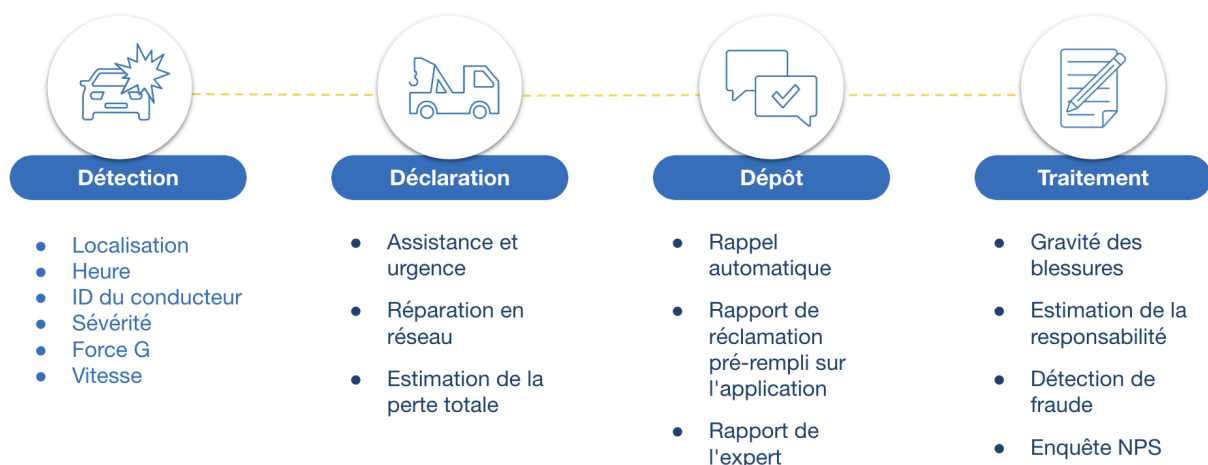
L'attitude des consommateurs français envers l'Assurance Connectée évolue. Une récente enquête indépendante⁴ révèle que 49% des conducteurs français seraient prêts à modifier leur conduite pour obtenir une réduction de prime, et 94% estiment que les conducteurs prudents devraient payer moins cher. Plus de 80% sont intéressés par une assurance offrant des conseils de conduite, et 72% accepteraient d'installer un dispositif de suivi de leurs habitudes de conduite si cela se traduisait par des prix plus équitables.

2. Comment accompagner les conducteurs lors de leurs déclarations de sinistres

Les assureurs automobiles français sont confrontés à une augmentation constante des coûts de réparation des véhicules, avec une hausse cumulée de 26,2% depuis 2019. Cette augmentation est due en grande partie à la complexité croissante des réparations (notamment pour les véhicules électriques), au coût du personnel qualifié et à l'inflation des prix de pièces de rechange.

Dans ce contexte, il est crucial d'avoir un accès immédiat à des données de sinistres précises et de pouvoir entrer en contact rapidement avec toutes les parties prenantes afin de diriger les réparations vers des réseaux de professionnels agréés.

Comment l'IA transforme la gestion de sinistres



L'automatisation des processus de gestion des sinistres est devenue essentielle pour permettre aux assureurs de rester compétitifs et améliorer l'expérience des clients. Si de nombreux acteurs ont déjà entrepris la numérisation des estimations de réparation, un nombre significatif n'a pas encore mis en place de **système de déclaration numérique**

⁴ Source: Etude Opinionway pour Direct Assurance 2025

des sinistres pour capturer en temps réel les circonstances de l'accident et pour aider les conducteurs à réaliser leur déclaration.

Les principaux assureurs européens et mondiaux exploitent désormais les plateformes d'assurance connectées pour collecter des informations sur les sinistres, accélérant et rationalisant ainsi leur gestion. Ces assureurs peuvent détecter avec précision les accidents impliquant leurs clients, évaluer leur gravité et déclencher des réponses appropriées. Ils peuvent effectuer une **orientation efficace des sinistres**, envoyer immédiatement des services d'urgence ou de remorquage et garantir que les réparations sont dirigées vers leur réseau de garages.

Ces progrès génèrent des **économies substantielles** pour les assureurs, estimées entre 400 € et 1 500 € par sinistre, grâce à plusieurs avantages clés :

- **Augmentation des déclarations automatisées numériques** : données de sinistres instantanées et plus précises, validées par la technologie d'assurance connectée.
- **Traitement et triage plus rapide des sinistres** : affectation efficace à l'expert approprié, réduisant les erreurs et améliorant les estimations des pertes totales.
- **Meilleure efficacité et expérience** : service client amélioré et réduction des coûts de location de voitures de remplacement.
- Prise en charge immédiate des personnes blessées
- Réduction des coûts juridiques

Étude de cas : Progressive Insurance (États-Unis)

Progressive Insurance a récemment annoncé l'extension de son offre gratuite "Accident Response" à la totalité de son portefeuille automobile (21,5 millions de contrats). Auparavant disponible uniquement pour certains clients, ce service fournit une réponse rapide en cas d'accident, aide les experts en sinistres à les détecter et facilite une recherche plus rapide des circonstances de l'accident.

Il permet aux assurés d'avoir un accès aux services médicaux d'urgence, au remorquage et à la déclaration automatisée directement depuis leur téléphone. Il garantit une notification immédiate des accidents à l'équipe de Progressive, permettant d'établir rapidement les détails précis sur l'incident.

Mais surtout il a permis à l'assureur de doubler la satisfaction (NPS) de ses clients après un sinistre.





3. Comment réduire la fraude dans le processus de gestion des sinistres

La fraude à l'assurance automobile représente un enjeu majeur pour les assureurs français, avec un coût annuel estimé à 2,5 milliards d'euros, soit plus de 5% du montant total des sinistres automobiles. Les cas de fraude impliquant une collusion entre assurés et ateliers de réparation sont particulièrement difficiles à détecter par les méthodes traditionnelles.

Avec l'assurance connectée, les assureurs sont en mesure de :

- **Valider les déclarations de sinistre** : les informations issues de la détection d'accident sont comparées aux éléments déclarés par l'assuré pour éviter de payer pour des dommages préexistants non déclarés ou des réparations excessives
- **Comparer les estimations de réparation** : les données d'accident peuvent être croisées avec les évaluations de dommages fournies par les garages.
- **Identification des accidents mis en scène** : l'analyse des données de conduite et des déplacements du véhicule avant l'accident permet de repérer des schémas suspects et de recouper les témoignages.

Si la détection de la fraude repose généralement sur des équipes spécialisées et divers outils, l'accès aux données d'accident en temps réel apporte des avantages significatifs et immédiats pour les assureurs. Ces données sont exploitées dans trois domaines clés :

- **Lutte contre la fraude opportuniste** : la reconstitution précise des accidents grâce aux données permet de vérifier les détails des déclarations et de détecter les incohérences dans les événements rapportés.
- **Prévention de la fraude à la souscription** : les données de localisation et de trajet aident à confirmer l'identité du conducteur principal et à détecter l'utilisation potentielle d'un véhicule par exemple pour des usages commerciaux
- Les données de localisation du véhicule peuvent aussi détecter si l'adresse déclarée diffère systématiquement du **lieu où le véhicule stationne** la nuit.

Cette approche contribue à la fois à la détection et à la lutte contre la fraude.

4. Comment renforcer la prévention et réduire la fréquence des sinistres automobile

En France et en Europe, les assureurs se tournent de plus en plus vers les programmes d'Assurance automobile connectée pour fidéliser leurs clients et renforcer la prévention. Grâce à l'intégration de fonctionnalités personnalisées et d'éléments interactifs, ils établissent de nouveaux **points de contact** avec les assurés. La gamification et les conseils en termes de conduite et de prévention constituent des leviers efficaces pour maintenir une relation récurrente permettant ainsi aux assureurs d'interagir directement avec leurs clients tout en les incitant à adopter une conduite plus prudente.

La fréquence d'utilisation moyenne d'une application assurance connectée, est de 1 à 2 sessions par SEMAINE.

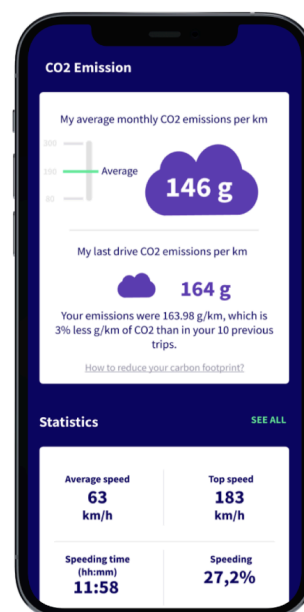
Un livre blanc récente de Cambridge Mobile Telematics (CMT) a démontré la forte corrélation entre l'utilisation d'un programme d'assurance connectée de prévention et la sécurité routière. Plus précisément, l'étude a constaté une réduction de 20 % des freinages brusques et une diminution de 15 % des excès de vitesse chez les conducteurs engagés. Cet engagement se traduit directement par une réduction mesurable des incidents, ces conducteurs présentant une probabilité de 10 % inférieure d'être impliqués dans une collision.

La sécurité n'est pas le seul motivateur de changement. L'étude intitulée "Assurance automobile durable" souligne que les conducteurs français sont particulièrement sensibles aux enjeux du dérèglement climatique et à la hausse des coûts énergétiques. Certains assureurs ont su tirer parti de cette sensibilité pour proposer des offres attrayantes.

Étude de cas : LAQO (Croatie)

En Croatie, où le taux d'accidents de la route est particulièrement élevé (2,5 fois supérieur à celui de la France), la sécurité routière est une préoccupation majeure pour les assureurs. LAQO, premier assureur croate exclusivement en ligne, a intégré des fonctionnalités d'Assurance Connectée pour améliorer à la fois le risque de conduite et l'expérience client.

En proposant des défis de conduite, des commentaires en temps réel et des outils d'évaluation des risques, LAQO a réussi à faire participer plus de **40% de ses clients**, influençant ainsi de manière significative le comportement des conducteurs.





Pour aller plus loin, LAQO a lancé une fonctionnalité "Eco-Score" qui aide les conducteurs à comprendre l'impact de leurs habitudes de conduite sur leur consommation de carburant et leur empreinte carbone, en les comparant à des véhicules similaires.

Les résultats démontrent l'efficacité de ce programme :

- Depuis le lancement du programme, les clients de LAQO ont amélioré leur **score de risque de conduite de 5 %** en moyenne.
- En 2023, plus de **90 % des clients** ont utilisé l'application au moins une fois par semaine.
- Les conducteurs les plus performants avec l'Éco-Score ont économisé en moyenne **440 € par an** sur leur consommation de carburant.

En encourageant la prévention, les assureurs ne se contentent pas de **promouvoir une conduite plus sécurisée** : ils créent une **valeur durable** pour leurs clients et leurs portefeuilles. En réduisant la fréquence des sinistres, ils renforcent leur **rentabilité** tout en fidélisant leur clientèle.

Conclusion

L'assurance automobile connectée devient une solution incontournable pour les assureurs français confrontés à des coûts croissants, à la fraude et à la nécessité de proposer des tarifs attractifs. Au-delà de l'optimisation tarifaire et de la gestion des sinistres, elle améliore l'expérience client.

Grâce aux applications mobiles, les assurés bénéficient de nombreux services : un retour d'information sur leur conduite, une assistance personnalisée en cas de sinistre et la possibilité de moduler leurs primes en fonction de leurs comportements. Cela se traduit par une conduite plus responsable et une diminution des accidents, bénéficiant à la fois aux assurés et aux assureurs.

L'assurance automobile connectée permet également aux assureurs de mieux contrôler les coûts et de lutter contre la fraude grâce à la collecte de données en temps réel. En améliorant la gestion des risques et en personnalisant l'offre, l'assurance connectée ouvre la voie à un modèle plus durable et plus équitable. Les assureurs qui saisissent cette opportunité seront les mieux placés pour renforcer leur rentabilité et fidéliser leurs clients.