

Ne tirez pas sur l'assurance !

« L'industrie de la confiance doit retrouver son sens »

Éric Mignot

Fondateur & Président de + Simple

Sortie le 08 avril 2021 aux éditions Débats Publics

Éric Mignot est l'auteur de l'essai *Ne tirez pas sur l'assurance !* paru aux éditions Débats Publics le 08 avril 2021. Profondément engagé dans la transformation de l'assurance à la reconquête du public, Éric Mignot œuvre à redonner du sens à cette industrie de la confiance qui a tant à donner à la société.

« Refaire de l'assurance l'industrie de la confiance ? Bon courage, pourraient nous dire les chefs d'entreprise qui n'ont pas trouvé dans l'assurance le soutien qu'ils attendaient pour traverser la crise déclenchée par l'épidémie de Covid-19 ! L'assurance a été créée par les entrepreneurs pour les entrepreneurs, et pourtant tout le monde l'a oublié ! » **Éric Mignot**

Le mot de l'éditeur



À l'ère des coronavirus, il ne fait pas bon être assureur...

Étonnant paradoxe, dans un monde où les risques se multiplient et les attentes de la société sont immenses en matière de protection !

Pourtant, force est de constater que l'assurance, l'industrie de la confiance par excellence, est devenue source de défiance dans l'esprit des individus. Mécanisme de mutualisation du risque, l'assurance est en fait la victime de sa sophistication à travers le temps : à trop vouloir servir la collectivité au moyen de son ingéniosité technique, elle en a oublié de considérer l'individu qu'elle avait promis de protéger. Forcément, le fossé s'est creusé entre l'assureur et l'assuré.

Cette déconnexion n'est pourtant pas une fatalité. Grâce à la révolution digitale – qui a déjà commencé à transformer l'assurance en profondeur, en remettant le client au cœur de son modèle et en basculant vers la simplicité d'usage –, un nouvel équilibre entre l'individu et la mutualité peut aujourd'hui être trouvé, et le fil de la confiance se renouer progressivement.

L'auteur

Après dix-huit années de nomadisme professionnel qui l'ont mené des télécoms à la banque, en passant par le conseil et les *utilities*, Éric Mignot a décidé de s'engager en 2015 dans la transformation de l'assurance en créant, aux côtés d'Anthony Jouannau et Salah Hamida, +Simple, une assurtech spécialisée dans le courtage pour les professionnels.

ISBN : 9-782375-096451

Format : 15x22 cm

Prix public : 18 euros

Nombre de pages : 176

Contact presse :

Nicolas Buffenoir
Consultant Senior, Tilder
n.buffenoir@tilder.com



NE TIREZ PAS SUR L'ASSURANCE ! - LES BONNES FEUILLES

CHAPITRE I : Au commencement était le besoin...

« Dans l'Hexagone comme ailleurs, l'assurance a joué un rôle crucial dans le développement des sociétés humaines. En permettant (...) de satisfaire deux besoins fonciers mais souvent antithétiques d'Homo sapiens, celui de sécurité et celui de liberté, il lui a permis de transformer son aversion innée au risque en un désir d'en prendre toujours plus, et a présidé à l'épanouissement de l'esprit d'entreprise. » (p.47)

CHAPITRE II : La promesse « trahie ». Chronique d'une (ir)résistible déconnexion

« Malheureusement, l'assurance est devenue marchande de fausses promesses aux yeux des assurés qui n'hésitent plus à exprimer leur sentiment de trahison. De garde-fou, elle est devenue un bouc émissaire : celle sur qui faire porter tous les maux, toutes les responsabilités de la société. La crise sanitaire de la Covid-19 est un cas d'école en la matière. » (p.49)

CHAPITRE III : Le grand dilemme de la responsabilité

« Cette tension entre mutualisation et individualisation, qui a toujours été au cœur du dilemme de l'assureur, a plus d'acuité que jamais à l'heure où la confiance est au plus bas et le lien social, menacé. » (p.69)

CHAPITRE IV : Renouer avec la confiance à l'ère de l'expansion des risques

« En remettant ainsi la relation client au centre, et en faisant la chasse à la complexité et au manque de transparence, l'assurance pourra alors se repositionner sur le double temps de la satisfaction des besoins des individus : sur le présent de l'expérience utilisateur, de l'écoute et du service personnalisé, et sur le futur de la promesse, de l'anticipation et de la couverture des risques, de la responsabilisation et de l'acceptation sociale. » (p.88)

CHAPITRE V : Et l'Homme créa le digital... au grand bonheur du client !

« Seule une telle mue lui permettra de réenclencher une dynamique vertueuse dans son rapport au public : de réaffirmer ses valeurs fondatrices, de retrouver un équilibre entre mutualisation et individu, en jouant à plein de toutes les opportunités offertes par le digital pour se reconnecter au client. » (p.103)

CHAPITRE VI : La fin des assureurs ?

« À l'heure où la relation client devient le nerf de la guerre, et où la robotisation permet de prendre en charge un grand nombre des tâches d'analyse qui font une partie de la valeur ajoutée de l'assureur, l'utilité de celui-ci ne va plus de soi. » (p.126) « C'est là que l'assurtech, en venant « réenchanter » l'expérience utilisateur dans l'assurance, a sans doute toute sa valeur ajoutée. » (p.139)

CHAPITRE VII : Esprit mutualiste es-tu toujours là ? Refonder l'assurance sur les communautés d'intérêts et de convictions

« L'avenir est à un retour aux sources communautaires de l'assurance : à la création de communautés d'assurés à échelle humaine, où la mutualité a du sens parce que chaque membre y partage les mêmes caractéristiques, les mêmes risques et les mêmes intérêts. » (p.150)

CONCLUSION

« L'assurance peut être le pilier d'une nouvelle culture du risque, d'une société qui y voit une chance tout autant qu'un danger, qui sait reconnaître l'aléa à sa juste valeur, n'essaie pas de le minimiser mais ne l'exagère pas non plus, d'une société de la confiance, en somme, qui se donne les moyens de protéger l'esprit humain d'entreprise en le valorisant. » (p.160)