

Allianz Partners France

Communiqué de presse

Assurance Habitation : les Français plébiscitent la prise en charge des frais d'interventions urgentes et le relogement temporaire

Paris, le 17 mars 2025 – Allianz Partners, acteur de référence dans les solutions d'assistance et d'assurance, dévoile les résultats de son étude « **Les Français et leur assurance habitation** » réalisée en partenariat avec l'Ifop. Cette enquête met en lumière deux services particulièrement plébiscités par les Français : la prise en charge rapide des frais d'interventions urgentes et le relogement temporaire, considérés comme « très importants » par 60 % des répondants.

« Dans un contexte où les risques se multiplient, il est essentiel pour les assistants de renforcer leur présence au quotidien auprès des Français. Au cours des trois dernières années, nous avons constaté une augmentation significative de la gravité des sinistres. Cette tendance se traduit par un besoin accru de relogement pour des habitations devenues inhabitables ou inaccessibles. » déclare **Patrick Muselet - Responsable de la plateforme Habitat pour Allianz Partners France.**

Ce sondage, mené auprès de 927 responsables de ménage en décembre 2024, révèle également un écart entre les craintes des Français et les risques réels auxquels ils sont confrontés. Les cambriolages, incendies et dégâts des eaux sont les principales préoccupations, bien que les statistiques montrent une réalité différente.

Devant la multiplication des risques, les assistants sont appelées à renforcer leur présence dans le quotidien des Français

1. **Une réactivité accrue** : 95 % des sondés jugent « importante » la prise en charge des frais d'interventions urgentes, dont 65 % la considèrent « très importante ». Cette donnée souligne l'attente d'une réponse rapide et efficace en cas de sinistre.
2. **Un accompagnement global** : au-delà de l'aspect financier, 82 % des répondants valorisent l'accompagnement dans les démarches administratives. Cela traduit un besoin de soutien et de simplification face à la complexité des procédures post-sinistre.
3. **Une accessibilité digitale** : le diagnostic et les conseils à distance sont jugés importants par 86 % des sondés, reflétant une tendance croissante vers des solutions numériques rapides et accessibles.
4. **Une protection étendue** : alors que les risques climatiques sont en augmentation, seuls 29 % des Français s'en préoccupent pour leur logement. Cela suggère un besoin d'éducation et de sensibilisation de la part des assureurs sur ces nouveaux risques.

Dans le contexte des urgences liées aux intempéries, certaines prestations se distinguent par leur importance cruciale. Le relogement temporaire, les frais de repas, et le pompage de l'eau en cas d'inondation ou de tempête sont essentiels pour assurer la sécurité et le bien-être immédiat des sinistrés. Ces services permettent de répondre rapidement aux besoins fondamentaux des personnes touchées, en garantissant un abri sûr et un soutien alimentaire pendant les moments critiques.

« Accompagner la tendance et les besoins illustrés par cette étude est l'objectif de notre offre actuelle et à venir, avec l'assistance comme réponse par défaut en cas de risques immédiats.

Allianz Partners France

*Pour aller plus loin, nous avons l'ambition de devenir un point d'entrée unique et faciliter le lien entre les interventions d'urgence et la réparation des dommages », ajoute **Joffrey Moret - Product & Innovation Manager Habitat chez Allianz Partners France.***

Les risques craints par les Français... ne sont pas ceux auxquels ils sont les plus exposés.

L'étude dévoile que les cambriolages (50 %), les incendies (47 %) ainsi que les dégâts des eaux (47 %) sont les trois risques les plus redoutés par les Français concernant leur logement. Cependant, les statistiques officielles dressent un tableau différent :

1. Alors que les cambriolages arrivent en tête des préoccupations, leur nombre a diminué de 15 % depuis 2020 selon les chiffres du ministère de l'Intérieur.
2. Les incendies domestiques, bien que spectaculaires, ne représentent que 4 % des sinistres déclarés, d'après les données de France Assureurs.
3. En revanche, les dégâts des eaux constituent effectivement 34 % des sinistres, confirmant partiellement les craintes des Français.

Les profils socio-économiques, facteurs déterminants dans la perception des risques émergents

Paradoxalement, seuls 29 % des sondés s'inquiètent des événements climatiques extrêmes. Or, ces derniers sont en augmentation constante :

1. Les épisodes de canicule se sont multipliés par trois depuis 2000, d'après Météo France.
2. Les inondations représentent désormais 20 % des indemnisations versées par les assureurs, contre 12 % il y a dix ans.
3. Les tempêtes et autres phénomènes climatiques violents ont causé pour 6,5 milliards d'euros de dégâts en 2023, un record historique.

L'étude met également en lumière des perceptions variées concernant les préoccupations liées aux risques cyber et climatiques parmi les différentes tranches d'âge :

1. les seniors (65 ans et plus) manifestent une attention particulière aux risques cyber liés au logement (11 % contre 8 % en moyenne),
2. tandis que les jeunes (moins de 35 ans) semblent moins préoccupés par les événements climatiques extrêmes (15 % contre 29 % en moyenne).

Ces résultats soulignent l'importance de sensibiliser toutes les générations aux enjeux actuels, qu'ils soient numériques ou environnementaux, afin de renforcer la sécurité et la résilience de chacun.

Contact presse :

Omnicom PR Group pour Allianz Partners France : fr.allianzpartners@omnicomprgroup.com

Lili Gosnet : +33 (0)6 77 79 18 89

Victor Morelle : +33 (0)6 18 83 59 55

A propos d'Allianz Partners :

24h/24 et 365 jours par an, les équipes d'Allianz Partners interviennent partout dans le monde pour apporter à leurs clients entreprises et particuliers, des solutions d'assistance dans les domaines de l'automobile, du voyage, des loisirs, de la mobilité, de l'habitat, de l'emploi, de la santé et des services aux personnes. Allianz Partners est l'un des leaders mondiaux B2B2C, dans les domaines de l'assistance, de l'assurance voyage, de la santé à l'international et de l'assurance automobile. Présents dans 75 pays, nos 21 900 collaborateurs parlent 70 langues,



Allianz
Partners

Allianz Partners France

traitent plus de 72,5 millions de dossiers chaque année et s'engagent à aller plus loin pour offrir la tranquillité d'esprit à nos clients du monde entier.

Pour plus d'information : www.allianz-partners.fr

Réseaux sociaux :



Suivez-nous sur X [@AllianzPTR_FR](https://twitter.com/AllianzPTR_FR)



Suivez-nous sur LinkedIn [Allianz Partners France](https://www.linkedin.com/company/allianz-partners-france)