



**Assurons
un monde
plus ouvert**

Communiqué de presse

Issy-Les-Moulineaux, le 13 juin 2025

CNP Assurances remporte l'Or aux Adwanted Research Awards 2025 pour sa démarche de langage clair et son dispositif d'études clients hybride

A l'occasion de la cérémonie de remise des prix organisés par The Media Leader FR le 10 juin 2025, CNP Assurances s'est vu remettre le Trophée d'Or au Adwanted Research Awards 2025 (ex « Trophées Etudes & Innovations ») dans la catégorie « Brand Value & Purpose » pour son ambition de rendre l'assurance claire et facile. Ces trophées récompensent les initiatives les plus innovantes du marché dans le domaine des insights au service des marques.

85 % des Français pensent que la complexité des termes et l'excès d'informations dans les contrats d'assurance sont intentionnels (Baromètre 2024 Compréhension de l'assurance – CNP Assurances).

Une perception qui témoigne d'une compréhension souvent insuffisante des mécanismes de l'assurance et s'avère préjudiciable au nécessaire lien de confiance entre l'assuré et l'assureur.

Ce constat a poussé CNP Assurances à inscrire au cœur de sa raison d'être l'ambition de « rendre l'assurance claire et facile » afin de la rendre accessible à tous. Une ambition qui s'appuie sur un programme d'entreprise dédié au déploiement des techniques rédactionnelles de Langage clair dans tous les contenus générés par l'entreprise (Documents contractuels, courriers, pages web ...).

Ce programme, pilier d'une transformation culturelle, bénéficie de différents leviers (des formations aux techniques de Langage clair, un outil de mesure du niveau de clarté des contenus, une feuille de route pluriannuelle de réécritures...).

Parmi ceux-ci, un dispositif hybride d'études clients a été déployé avec l'appui du cabinet ENOV, spécialiste des études marketing et innovation. Ce dispositif permet de documenter le besoin de clarté, d'identifier les priorités en matière d'efforts de pédagogie et de clarification de nos contenus (grâce à un baromètre annuel) et d'associer les assurés à la réécriture de contenus clés (via une communauté online forte de 150 clients).

L'engagement de clarté de CNP Assurances est suivi au travers d'indicateurs chiffrés, notamment en termes de niveau de clarté, avec des gains significatifs obtenus y compris sur les contenus les plus complexes (+24 pts de clarté sur les dernières versions de Conditions Générales de produits d'assurance vie et d'assurance emprunteur). Plus de 1,5 million de courriers libellés en langage clair ont été adressés aux clients depuis le début de l'année 2025.

Isabelle Cerf

Directrice du développement, des solutions clients et des services de CNP Assurances



« Nous sommes fiers de recevoir ce Trophée d'Or des Adwanted Research Awards pour notre approche du Langage clair et son dispositif hybride d'études clients. Nous partageons cette satisfaction avec Enov qui nous accompagne dans la durée pour documenter ce besoin de clarté et travailler avec nos clients sur des documents clés. Nous sommes surtout heureux de contribuer ainsi à rendre l'assurance claire et accessible pour nos clients».

Marine de Bouchony

Directrice de l'expérience client de CNP Assurances



« Ce Trophée d'Or vient saluer une démarche ancrée dans l'action transverse de tous les métiers du Groupe CNP Assurances pour améliorer l'expérience des clients dans un univers assurantiel perçu comme complexe. Cette reconnaissance témoigne de notre volonté constante d'innover pour faciliter les démarches de nos clients pour accéder à leurs contrats».

A propos du groupe CNP Assurances

Assureur de biens et de personnes, le groupe CNP Assurances compte plus de 8300 collaborateurs. Son résultat net s'élève à 1 582 M€ en 2024. Filiale de La Banque Postale, le groupe est N° 2 de l'assurance emprunteur immobilier et de l'assurance-vie en France. Il est le 5^e assureur en Europe et le 3^e assureur au Brésil. Ses solutions sont distribuées dans 19 pays par différents partenaires et assurent plus de 36 millions de personnes en prévoyance et protection, et 13 millions en épargne-retraite. CNP Assurances est un assureur et investisseur responsable (plus de 400 Md€ investis dans tous les secteurs) qui agit pour une société inclusive et durable, protégeant et facilitant tous les parcours de vie.

Contacts

Florence de Montmarin 01 42 18 46 51
Tamara Bernard 01 42 18 86 19

servicepresse@cnp.fr

Suivez-nous :     

