

Communiqué de presse

Contact presse : Joël Golder
Tél. : 01 40 26 99 33
Email: j.golder@golder-partners.com

Attentes des courtiers : des interlocuteurs performants et une gestion efficace devant les tarifs.

Paris, le 13 septembre 2016 – Les cabinets Golder&Partners et JGCS publient les résultats de la 4^{ème} édition de leur baromètre benchmark Assurances Collectives (Santé-Prévoyance). Ce baromètre biennal (les éditions précédentes ont été réalisées en 2009, 2011 et 2014) a pour objectifs principaux de déterminer les attentes des courtiers par rapport aux « fournisseurs » (compagnies, IP, courtiers grossistes) et la capacité de ces derniers à répondre à ces attentes.

Méthodologie

Le baromètre satisfaction a été réalisé au 2^{ème} trimestre 2016. 8 fournisseurs ont été analysés et comparés : AG2R La Mondiale, Allianz, April Entreprise Prévoyance, Axa, Gan Groupama Vie, Generali, Quatrem, SwissLife. Cette 4^{ème} édition a été conduite par téléphone auprès de 320 courtiers répartis selon 3 tailles : effectif inférieur à 6 salariés, effectif compris entre 6 et 20 salariés et effectif supérieur à 20 salariés. Elle a été complétée par 20 entretiens approfondis en face-à-face.

Une demande de relation et d'efficacité de gestion

La qualité des interlocuteurs, leur souci du service sont les clés de la satisfaction (disponibilité, compétence, pouvoir de décision). Au-delà intervient la souplesse dans le règlement des litiges

Le baromètre met en lumière toutefois des différences selon la taille des courtiers.

Là où les petits cabinets (6p) se montrent sensibles au règlement des litiges, aux délais et à la disponibilité de leurs interlocuteurs, les courtiers importants semblent plus réagir au pouvoir de décision, à la présence et compétence ce qui est cohérent avec leur tendance à traiter des dossiers plus complexes.

En 2016, comme en 2011 et 2014, le niveau de rémunération du courtier ne fait pas partie des attentes les plus importantes.

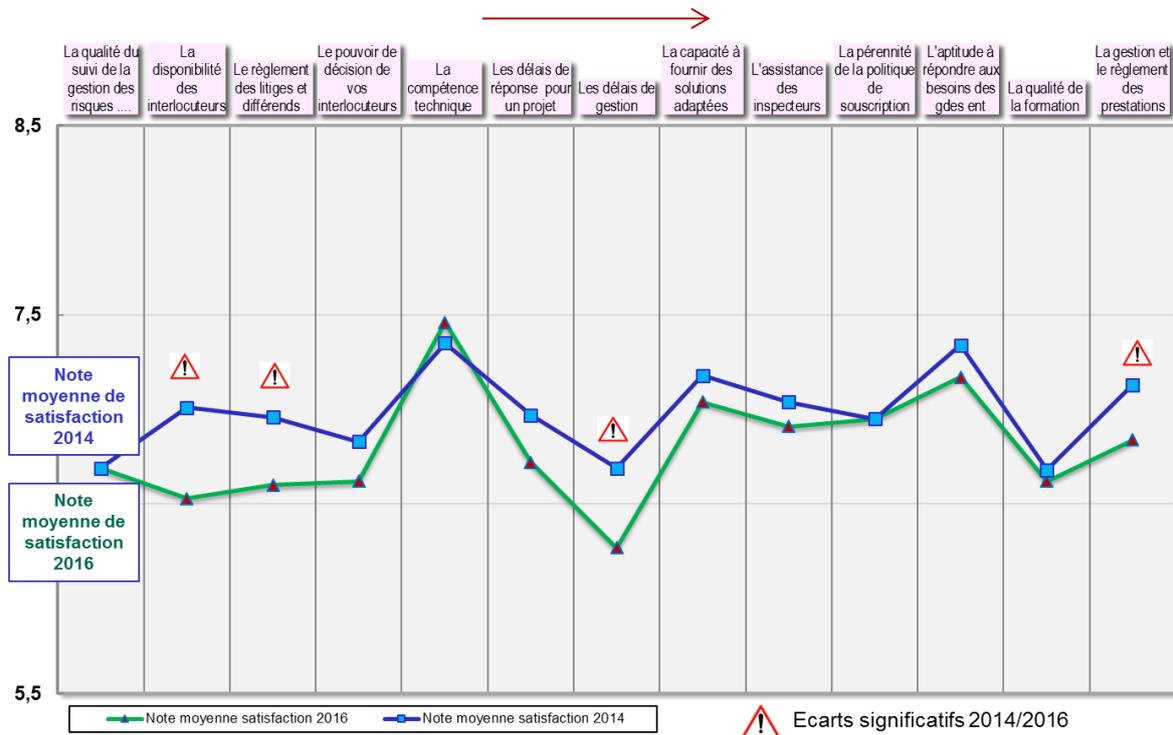
Plus surprenant, les tarifs, pourtant sur toutes les lèvres jouent un rôle secondaire dans la satisfaction des courtiers. En fait la relation de confiance et de collaboration ne se construit pas sur la bases de « coups » et de discount !

En revanche le prestataire doit savoir faire un effort financier quand ce geste est crucial pour que le courtier emporte une affaire.

Des prestataires qui, au global, peinent à répondre à ces attentes voire régressent

Si les courtiers jugent leurs interlocuteurs toujours aussi compétents, leur disponibilité et leur pouvoir de décision baisse significativement. Il en va de même du règlement des litiges ou des délais de gestion autant d'aspects qui altère l'efficacité de la collaboration. Or ces dimensions comptent parmi les attentes les plus importantes.

Attentes par importance décroissante



L'ANI, une opportunité saisie par les courtiers

Les 2/3 des courtiers interrogés estiment que l'ANI leur a permis d'élargir leur portefeuille mais, c'est chez les petits courtiers que le gain en affaires nouvelles (% du CA) a été le plus important. Toutefois, seule une moitié des courtiers en fait un axe stratégique.

Le souci des courtiers les plus dynamiques : se différencier

Pour leur développement, les courtiers sont à la recherche de différenciation. Les demandes des entreprises peuvent constituer une source (analyse de l'absentéisme, prévention, maladies redoutées). Dans un contexte largement contraint par les règles juridiques, les innovations des assureurs sont également regardées avec intérêt. L'orientation Retraite mentionnée par plusieurs petits et moyens courtiers est aussi une expression de la volonté de ne pas s'enfermer dans la Santé.

→ Face à cette recherche de différenciation, il y'a sans doute une opportunité pour les fournisseurs, un moyen de renforcer leur position auprès des courtiers les plus dynamiques.

Fin

À propos de Golder&Partners

Golder&Partners, est spécialisé dans les études de marché et notamment l'évaluation ou la recherche de prestations et services pour le secteur banque / assurance.

L'institut a développé depuis 2009 des baromètres « benchmark » (Assurances Collectives et IARD).

<http://golder-partners.com/>