

## Communiqué de presse

Contact presse : Joël Golder  
Tél. : 01 40 26 99 33  
Email: [j.golder@golder-partners.com](mailto:j.golder@golder-partners.com)

### **Attentes des courtiers : le relationnel devant la gestion et le rapport qualité/prix**

Paris, le 27 août 2020 – Les cabinets Golder&Partners et JOXA publient les résultats de la 6<sup>ème</sup> édition de leur baromètre benchmark Assurances Collectives (Santé-Prévoyance). Ce baromètre biennal (les éditions précédentes ont été réalisées en 2009, 2011, 2014, 2016 et 2018) 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<sup>ème</sup> trimestre 2020. 10 fournisseurs ont été analysés et comparés : ALLIANZ, APRIL SANTE PREVOYANCE, AXA, GAN EUROCOURTAGE, GENERALI, HARMONIE MUTUELLE, LA MUTUELLE GENERALE, MALAKOFF HUMANIS, MUTUELLE MIEUX-ETRE, SWISSLIFE. Cette 6<sup>ème</sup> édition a été conduite par téléphone auprès de 393 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 d'accompagnement et d'efficacité tant technique que de gestion**

Quelle que soit la taille du cabinet, les courtiers attendent en premier lieu une **forte qualité de l'accompagnement en Santé et en Prévoyance** et, plus précisément, une présence et une efficacité de l'inspection ainsi qu'une disponibilité et compétences des différents interlocuteurs. Ils soulignent également l'importance du pouvoir de décision de leurs interlocuteurs afin d'obtenir des réponses rapides notamment sur les affaires nouvelles.

**La qualité de la gestion des prestations en Santé et Prévoyance** s'inscrit parmi les attentes principales chez les petits cabinets (<6p) et les cabinets de taille moyenne (6-20p), segments moins souvent en délégation de gestion.

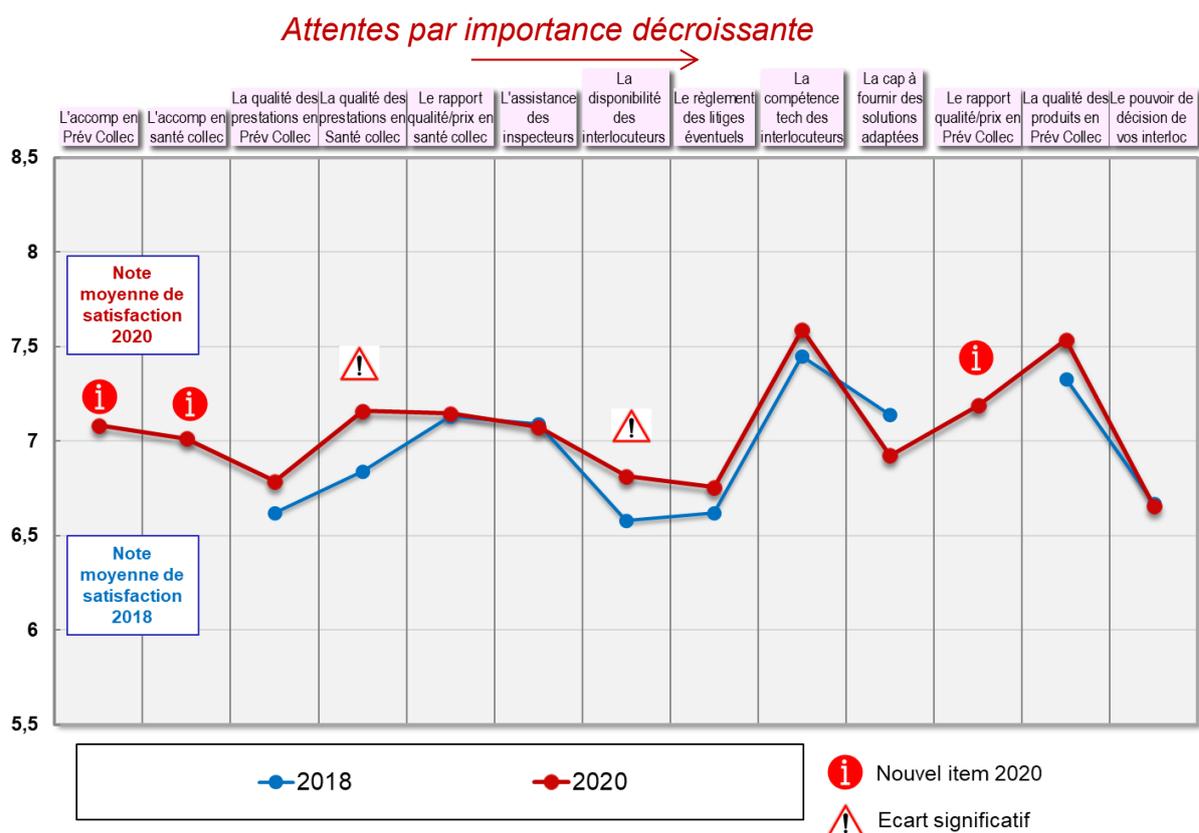
Enfin, le **rapport qualité/prix en Santé** et, à un moindre degré en Prévoyance, constitue la 3<sup>ème</sup> grande attente. Il ne s'agit pas de la compétitivité des tarifs mais de la capacité à fournir des garanties et services de qualité voire nouveaux pour un tarif dans les normes du marché. Le rapport qualité/prix en Santé est d'ailleurs une attente dont l'importance a progressé depuis 2018

A prestations équivalentes, si la qualité de l'extranet peut être, pour certains courtiers, un facteur de choix entre 2 prestataires, cette dimension n'a pas beaucoup d'impact sur la satisfaction. C'est un facteur de confort et de gain de temps mais qui ne se substitue pas à la relation avec l'inspecteur.

En 2020, comme lors des précédentes éditions du baromètre, le niveau de rémunération du courtier fait partie des attentes les moins importantes.

## Au global, une progression encore très modeste de la satisfaction des courtiers

Les appréciations des courtiers sur leurs fournisseurs témoignent d'une grande stabilité. L'arrivée de 3 nouveaux fournisseurs par rapport à 2018 (Harmonie Mutuelle, La Mutuelle Générale, Mutuelle Mieux-être) ne modifie guère la satisfaction des principales attentes. Si 2 dimensions progressent (« La qualité de la gestion des prestations en Santé » et « la disponibilité des interlocuteurs »), les autres stagnent parfois à des niveaux très bas comme « le pouvoir de décision des interlocuteurs » depuis sa chute en 2016, voire baissent comme « la capacité à fournir des solutions adaptées aux besoins des clients ». Bref les courtiers peinent à être entendus.



## Une crise sanitaire qui a dopé l'intérêt pour les services et la Prévoyance

Selon les courtiers, la crise sanitaire n'a pas bousculé les attentes des entreprises et leurs projets mais a pu les accélérer comme l'appétence en matière de prévention, d'assistance, de nouveaux services (téléconsultation,...).

Côté Prévoyance, la réduction de l'absentéisme, notamment à travers les analyses des points et secteurs faibles et via l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT) reste le cheval de bataille des Grands courtiers et de certains cabinets de taille moyenne.

Toutefois la crise sanitaire a révélé des faiblesses dans les garanties ou l'interprétation de la législation exceptionnelle (franchises, gestion et reconstitution des droits).

Faute d'un éventuel ANI de la Prévoyance, des voix s'élèvent chez les courtiers pour une meilleure prise en compte de ce type d'événement sanitaire

*« On ne voit rien qui prépare l'après COVID pour aider à sortir la tête de l'eau. Il faut qu'il y ait une compagnie qui soit la 1ère pour profiter de l'avance concurrentielle. Aucune compagnie ne nous propose le contrat COVID de demain et d'après-demain ».*

### **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/>

### **A propos de JOXA**

JOXA réalise des missions de conseil-expert dans les domaines de l'assurance santé et prévoyance

<http://joxa.fr/>