

Communiqué de presse

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

Attentes des courtiers en Assurance Collective : le rapport qualité/prix et la qualité de l'accompagnement technique et juridique

Paris, le 6 septembre 2022 – Les cabinets Golder&Partners et JGSC publient les résultats de la 7^{ème} édition de leur baromètre de la satisfaction de courtiers vis-à-vis de leurs fournisseurs en Assurance Collective (Santé-Prévoyance). Ce baromètre biennal, depuis 2009, 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 a été réalisé au 2^{ème} trimestre 2022. 9 fournisseurs ont été analysés et comparés : AESIO MUTUELLE, ALLIANZ FRANCE, APRIL SANTE PREVOYANCE, AXA FRANCE, GAN EUROCOURTAGE, GENERALI FRANCE, LA MUTUELLE GENERALE, MALAKOFF HUMANIS, SWISSLIFE PREVOYANCE ET SANTE. Cette 7^{ème} édition a été conduite par téléphone auprès de 363 courtiers répartis selon 3 tailles : effectif inférieur à 6 personnes, effectif compris entre 6 et 20 personnes et effectif supérieur à 20 personnes. Elle a été complétée par 20 entretiens approfondis.

Progression de la délégation de gestion et plus que jamais une attente prix !

Enseignement fort de cette nouvelle édition, **la proportion de cabinets en délégation de gestion a doublé en 2 ans. Un phénomène qui concerne toutes les tailles de cabinets mais particulièrement les structures de moins de 20p et aussi bien la Santé que la Prévoyance. Conséquence peut-être de la période de pandémie, avec son cortège en volume des arrêts de travail et son besoin de relation proche et efficace entre l'entreprise et son courtier face à un phénomène inédit.**

Effet des redressements de portefeuille et de politiques de renouvellement plutôt exigeantes en 2021, **le prix reste une attente majeure**, quelle que soit la taille du cabinet. Les courtiers se montrent particulièrement sensibles à des politiques de renouvellement intégrant courtiers et clients très en amont et laissant une place à la négociation. Dans cet esprit également, la cohérence de la politique de souscription dans le temps figure parmi les attentes importantes.

Qualité de l'accompagnement : toujours une attente majeure

Comme en 2020, la **qualité de l'accompagnement en Santé et en Prévoyance** au plan juridique et technique, reste une attente forte, de même que le **pouvoir de décision des interlocuteurs** pour traiter rapidement les dossiers et les litiges éventuels.

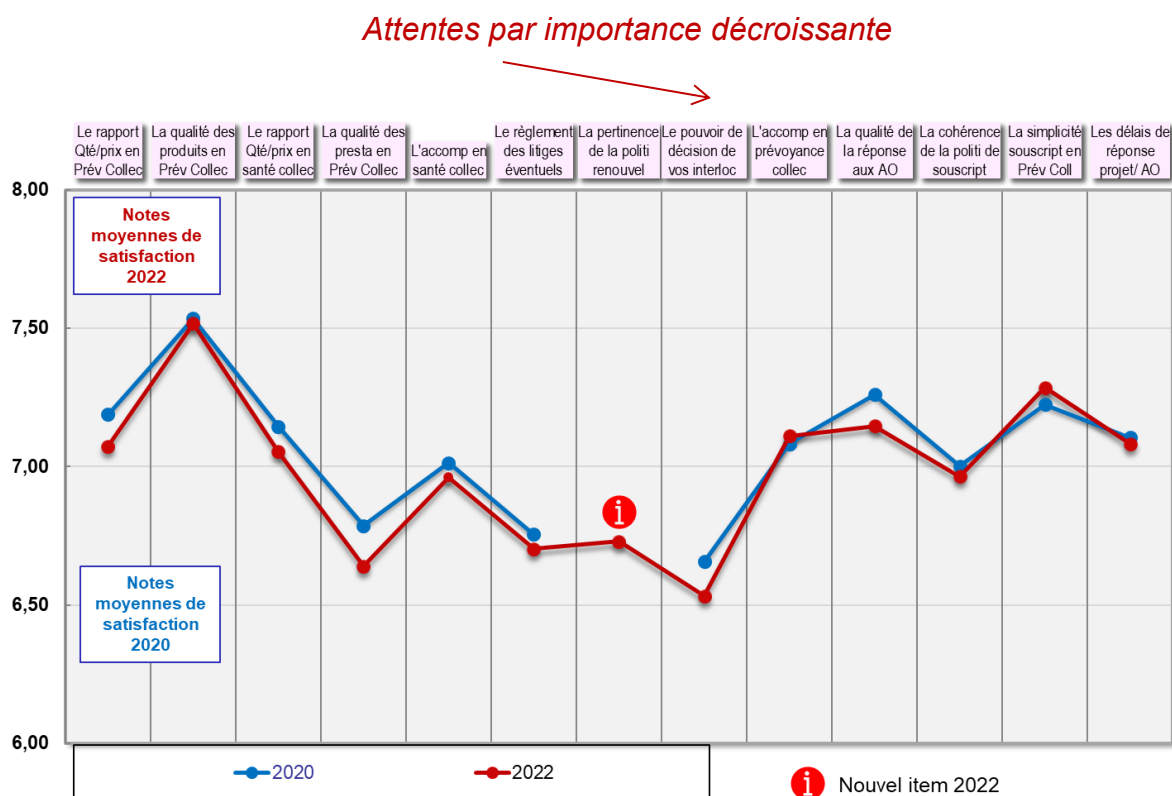
La qualité de la gestion des prestations en Santé et Prévoyance s'inscrit parmi les attentes principales chez les petits cabinets (<6p) et les cabinets de taille moyenne (6-20p) mais pour ces derniers, plutôt sur le volet Prévoyance.

Si le niveau de rémunération du courtier fait toujours partie, apparemment, des attentes très secondaires, son importance progresse significativement par rapport à 2020 portée par les cabinets >20p, proportionnellement plus nombreux dans cette édition.

Au global, une stagnation de la satisfaction des courtiers

Les appréciations des courtiers sur leurs fournisseurs témoignent d'une grande stabilité dans le temps. A noter en 2022 par rapport à 2020, la disparition de 2 fournisseurs et l'arrivée d'Aésio mutuelle ne modifient guère la satisfaction des principales attentes. Le niveau de satisfaction globale marque d'ailleurs un fléchissement mais sans écart statistiquement significatif comparativement à 2020.

Ainsi, avec des appréciations moyennes souvent proches de 7 ou inférieures, les attentes des courtiers ne sont pas mieux entendues qu'en 2020 par leurs fournisseurs en santé-prévoyance. 4 attentes importantes appellent un effort particulier : « la qualité de la gestion et du règlement des prestation en Prévoyance collective », « le règlement des litiges et différents éventuels », « la pertinence de la politique de renouvellement » et « le pouvoir de décision de vos interlocuteurs ».



Aucune variation significative de satisfaction entre 2020 et 2022 sur les 13 attentes les plus importantes.

L'intérêt pour les services et la Prévoyance ne se dément pas

Installée par la crise sanitaire, la téléconsultation est désormais le service le plus apprécié avec les réseaux de soin.

Côté garanties en Santé, les courtiers sont à la recherche de leviers de différenciation correspondant d'ailleurs à des demandes de leurs clients (Médecines douces, surcomplémentaire .).

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, comme en 2020, le cheval de bataille des Grands courtiers et de certains cabinets de taille moyenne. Nombre de cabinets importants entendent d'ailleurs se positionner comme interlocuteur RH privilégié des entreprises sur ces aspects.

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 » (Assurance Collective et IARD).

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

A propos de JGSC

JGSC est conseil-expert auprès des complémentaires santé et prévoyance. Elle accompagne celles-ci dans les domaines de la stratégie, du marketing, de l'efficacité distributive, de la gestion du risque dans ses aspects non actuariels, dans le développement d'un business model dans les services. Depuis 2009, elle apporte son expertise métier et marché au baromètre de la satisfaction des courtiers en Assurance collective.