

Communiqué de presse

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

Santé-prévoyance collective : AXA, GAN Eurocourtage, et SWISSLIFE en tête de la satisfaction des courtiers

Paris, le 2 septembre 2024 – Les cabinets Golder&Partners et JGSC publient les résultats de la 8^{ème} édition de leur baromètre de la satisfaction de courtiers vis-à-vis de leurs fournisseurs en Assurance Collective (Santé-Prévoyance). Ce baromètre détermine les attentes des courtiers par rapport aux « fournisseurs » (compagnies, IP, courtiers grossistes) et la capacité de ces derniers à répondre à ces attentes, tous les deux ans depuis 2009.

Méthodologie

Les interviews ont été réalisés au 2^{ème} trimestre 2024 par téléphone auprès de **320 courtiers** répartis selon 3 tailles : effectif inférieur à 6 personnes, effectif compris entre 6 et 20 personnes et effectif supérieur à 20 personnes. Ils ont été **complétés par 20 entretiens approfondis**. **8 fournisseurs** ont été analysés et comparés : AESIO MUTUELLE, ALLIANZ FRANCE, APRIL SANTE PREVOYANCE, AXA FRANCE, GAN EUROCOURTAGE, GENERALI KLESIA, MALAKOFF HUMANIS, SWISSLIFE PREVOYANCE ET SANTE. Cette 8^{ème} édition a été conduite

Top des attentes : règlement des litiges, tarifs en Santé, qualité de la gestion et de l'accompagnement

Face à la poursuite des redressements de portefeuille et de politiques de renouvellement exigeantes, **le prix reste une attente majeure particulièrement en Santé, tant chez les courtiers de proximité (<6p) que pour les autres segments (6-20p et >20p)**, qui insistent plus sur « la pertinence des politiques de renouvellement » ou « la cohérence de la politique de souscription dans le temps.

Comme en 2022, la **qualité de l'accompagnement en Prévoyance** et, à un moindre degré en Santé, tant au plan juridique que technique, reste une attente forte, de même que la capacité à traiter rapidement les dossiers et les litiges éventuels. « **Le règlement des litiges et différends éventuels** » figure d'ailleurs parmi les 5 premières attentes quels que soient les segments de courtiers.

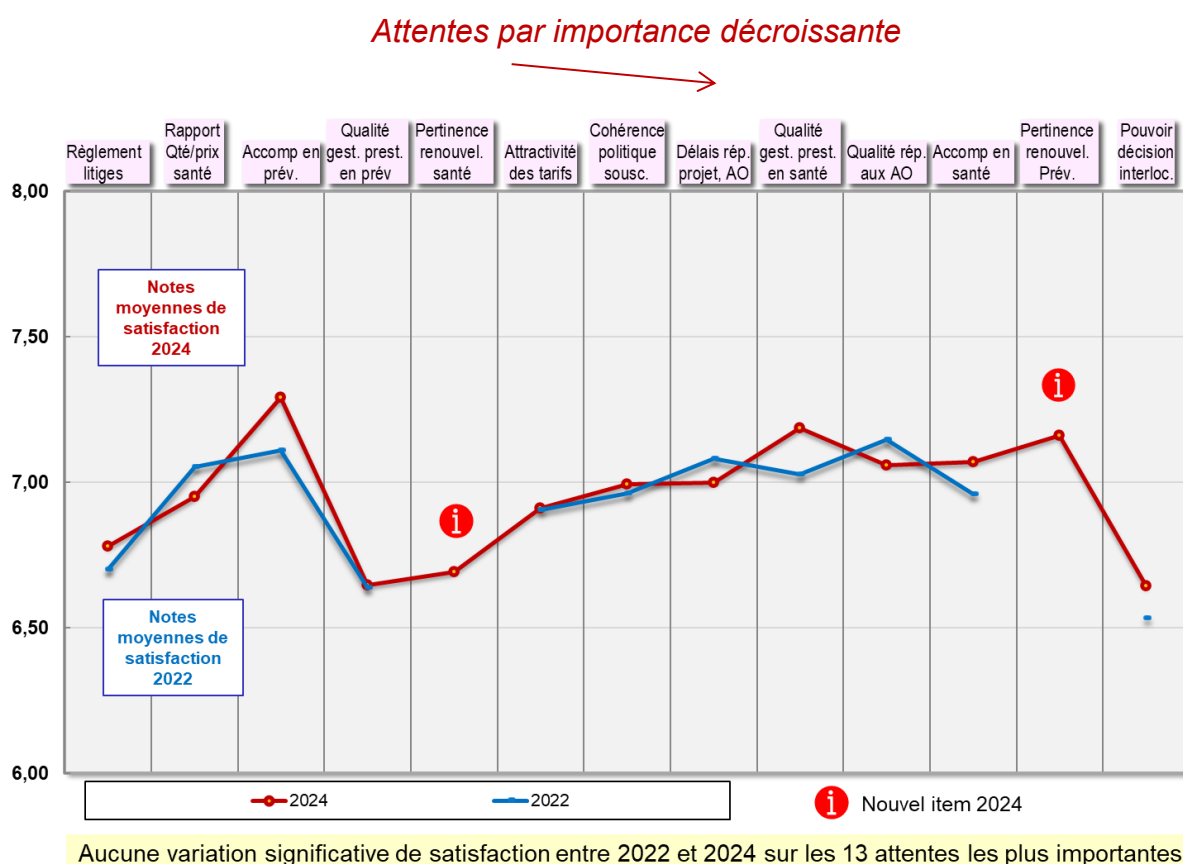
La qualité de la gestion des prestations en Santé et Prévoyance s'inscrit parmi les attentes principales chez les cabinets <6p et, à un moindre degré, les cabinets de taille moyenne (6-20p).

Entre 2022 et 2024, la satisfaction des courtiers stagne

Si la satisfaction des courtiers varie selon les fournisseurs, l'appréciation moyenne des 8 fournisseurs sur les 13 premières attentes montre une grande stabilité dans le temps. En effet,

comparativement à 2022, aucun écart significatif d'appréciation n'est observé malgré la disparition d'1 fournisseur.

Ainsi, avec des appréciations moyennes souvent proches de 7 /10, les attentes des courtiers ne sont pas globalement mieux entendues qu'en 2022 par leurs fournisseurs en santé-prévoyance. 4 attentes importantes appellent toujours 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 en Santé » et « le pouvoir de décision de vos interlocuteurs ».



AXA, GAN Eurocourtage, et SWISSLIFE en tête de la satisfaction

Le tiercé gagnant reste similaire à celui de 2022 avec un resserrement des écarts. Désormais AXA, GAN Eurocourtage et SWISSLIFE font quasiment jeu égal.

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.

