

L'ARGUS]
de l'assurance

Etude Argus de l'Assurance / Périclès Group

Extranets santé et prévoyance collective pour les courtiers

Banque - Finance - Assurance - Protection Sociale

1. Cadre de l'étude

- Objectifs
- Conditions de réalisation

Résultats de l'étude

2. Informations générales
3. Description des fonctionnalités
4. Besoins des clients finaux
5. Ergonomie

- Objectif
 - Etablir un baromètre des attentes des courtiers de proximité en ce qui concerne les extranets mis à disposition par les porteurs de risques et les courtiers grossistes pour les activités de santé et / ou prévoyance collective
- Contexte
 - Etude réalisée en partenariat avec L'Argus de l'Assurance
 - 1ère édition de l'étude
- Méthode
 - Etude réalisée par Internet (outil SurveyMonkey)
 - Envoi d'un mail à une base d'environ 3 000 courtiers de proximité
 - Traitement anonyme des réponses
- Date de réalisation de l'étude
 - Entre le 14 mai et le 25 juin 2019
- Taille de l'échantillon
 - 3% de répondants par rapport au panel interrogé

Légende



Nombre de répondants > 90%



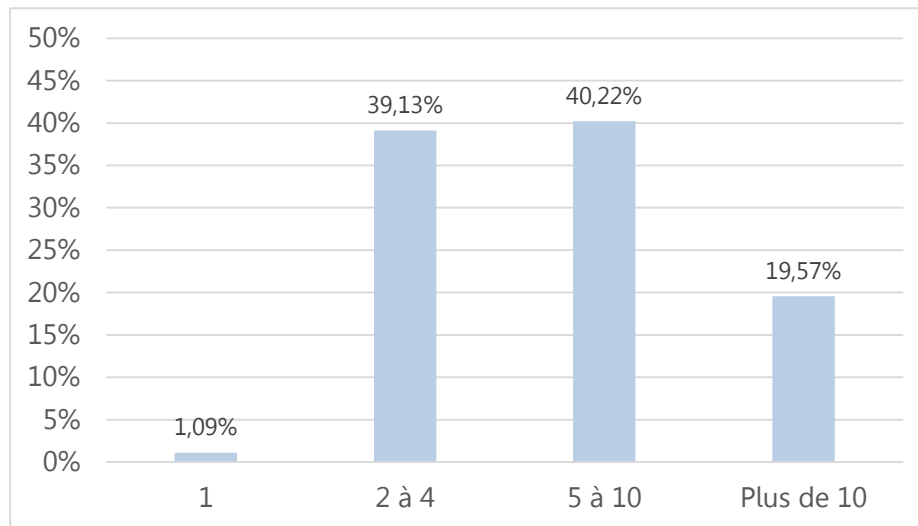
Nombre de répondants entre 40% et 65%



Nombre de répondants < 30%



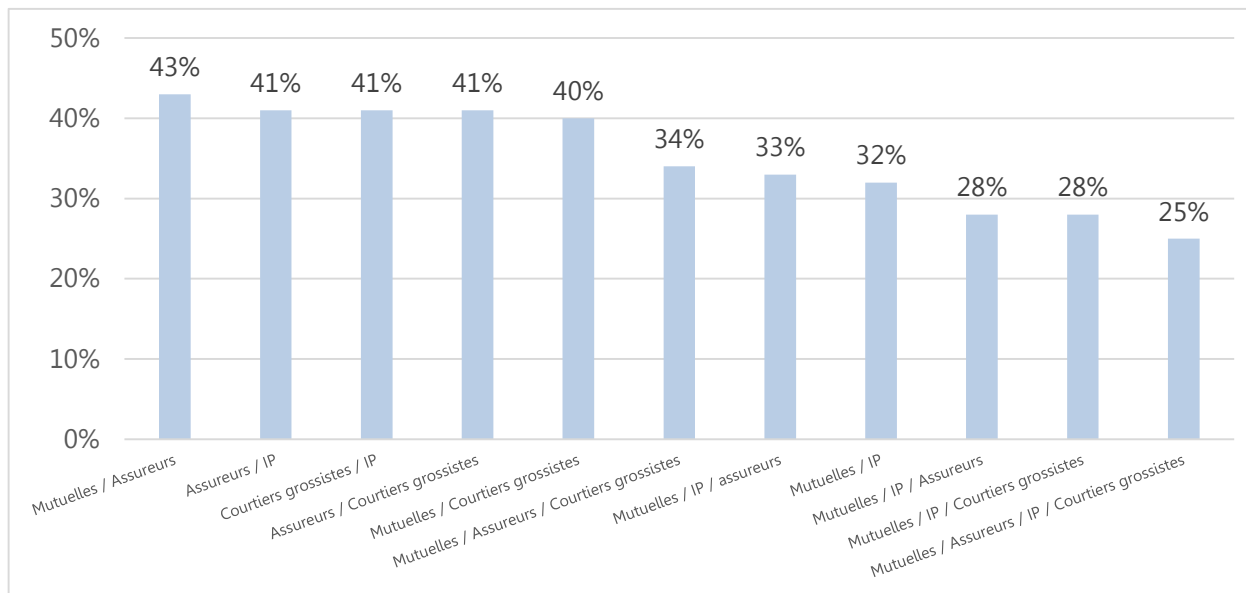
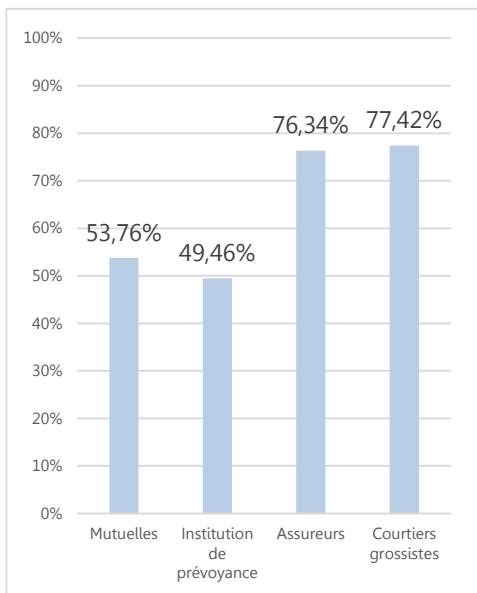
Avec combien de partenaires différents travaillez-vous pour votre activité de santé et/ou prévoyance collective ?



Presque aucun courtier ne travaille avec 1 seul partenaire.
Très peu de courtiers travaillent avec plus de 10 partenaires.



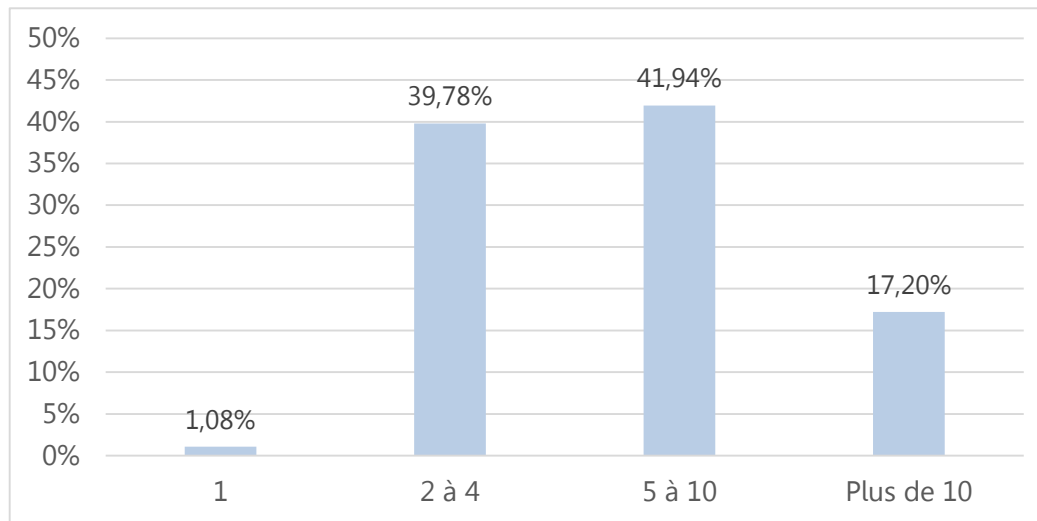
Quelles sont les typologies de partenaires avec lesquels vous travaillez ?



Les courtiers répondants travaillent majoritairement avec des courtiers grossistes ou des assureurs. Néanmoins, aucun modèle de « combinaisons de producteurs » particulier ne ressort parmi le panel de répondants.



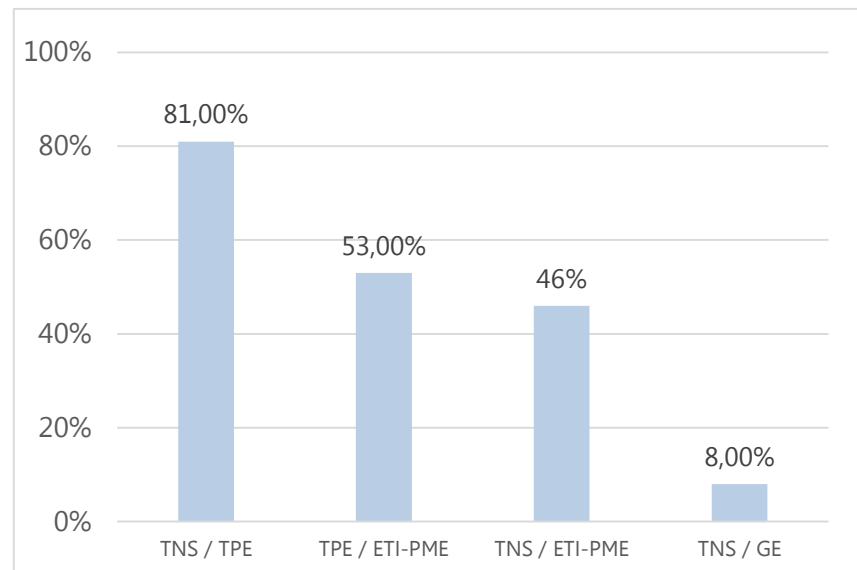
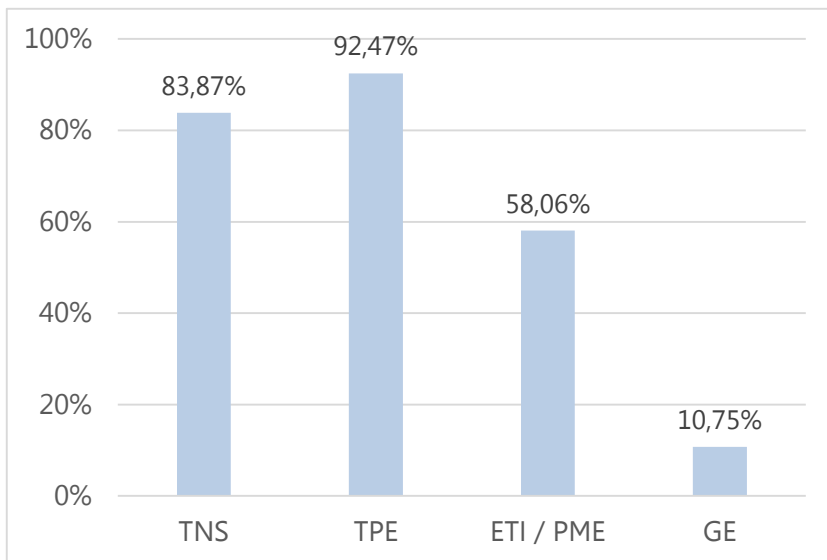
Combien d'offres différentes de santé et/ou prévoyance collective êtes-vous en capacité de proposer à vos clients entreprise ?



Presque aucun courtier ne dispose que d'une seule offre.
Peu de courtiers sont en capacité de fournir plus de 10 offres.



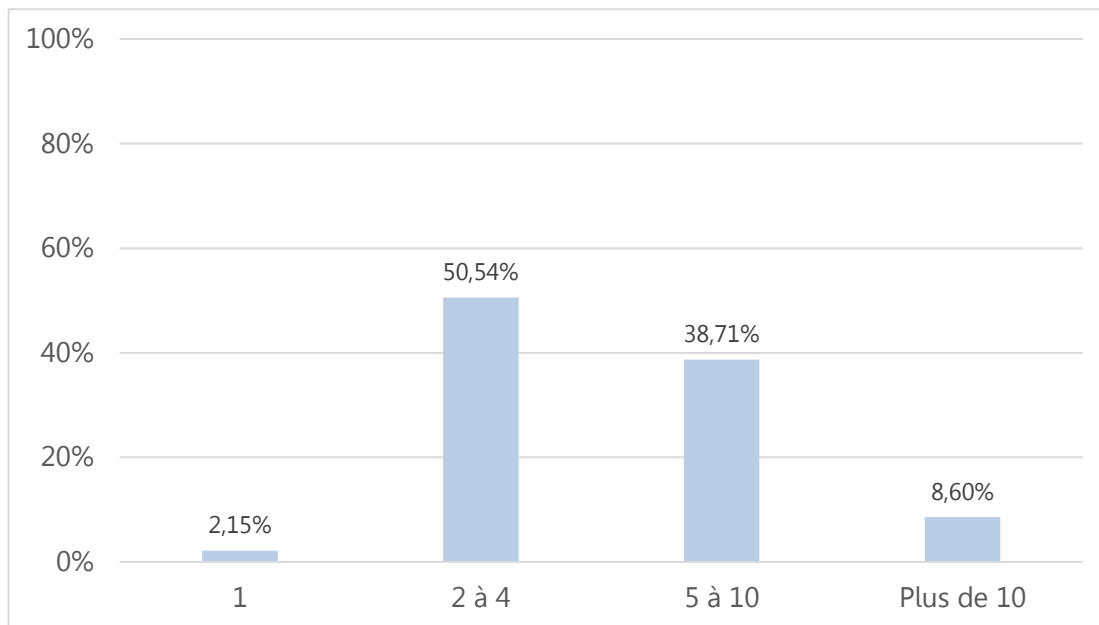
Quels sont les segments d'entreprises que vous adressez ?



Les principaux clients des courtiers sont les structures d'entreprises les plus petites.
Très peu adressent les Grandes Entreprises.
Plus la taille de l'entreprise est grande, moins les courtiers de proximité ne les adressent.



Combien d'extranets partenaires différents utilisez-vous pour la santé et/ou prévoyance collective ?



La moitié des courtiers travaille avec 2 à 4 extranets.
Près de 50% des courtiers doivent maîtriser plus de 5 extranets différents.

Description des fonctionnalités des extranets

CRM

entrée en relation

vie du contrat

règlementation

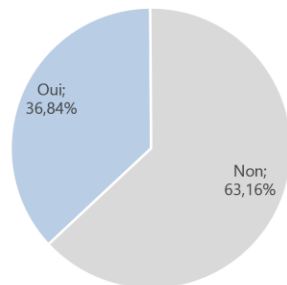
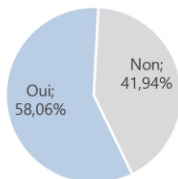
multi-équipement



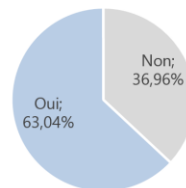
Disposez-vous des listes de taches quotidiennes ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



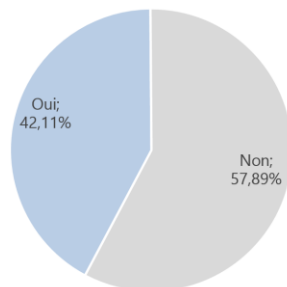
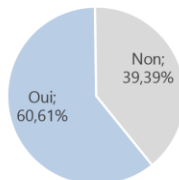
Si non, pensez-vous qu'elle serait utile ?



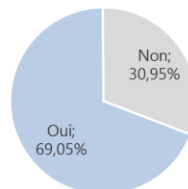
Disposez-vous des relances automatiques des taches ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez-vous qu'elle serait utile ?

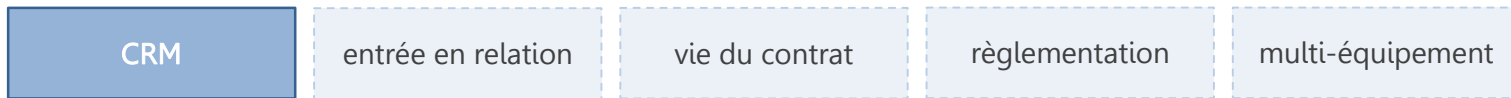


Les fonctionnalités permettant aux courtiers de **gérer leurs taches au quotidien** sont encore assez peu proposées.

Lorsqu'elles le sont, elles **pourraient être améliorées** car 40% des répondants n'en sont pas satisfaits.

Les courtiers ne disposant pas de ce type de fonctionnalités pensent globalement qu'elles leur seraient **utiles**.

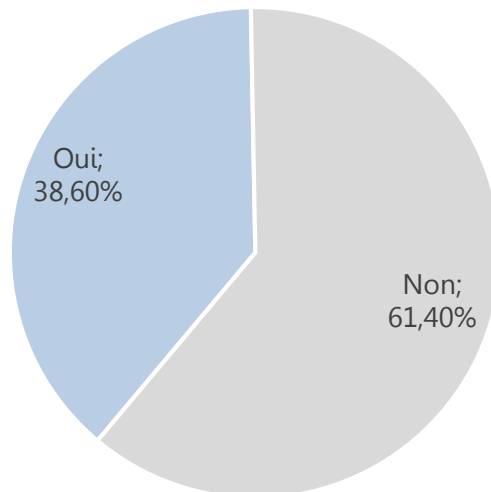
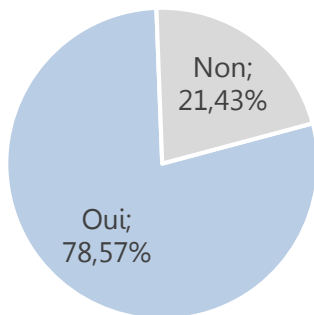
Description des fonctionnalités des extranets



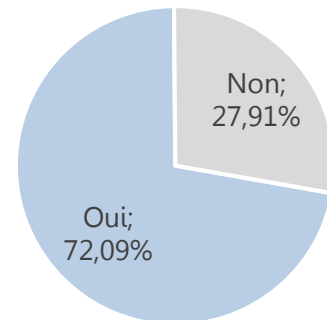
Disposez-vous d'outils de prospection marketing et ciblage ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez vous qu'elle serait utile ?



Les outils de prospection et de ciblage sont assez peu proposés
Néanmoins, lorsqu'ils le sont, ils répondent assez bien aux attentes des utilisateurs.
Les courtiers ne disposant pas de cette fonctionnalité pensent qu'elle leur serait utile.

Description des fonctionnalités des extranets

CRM

entrée en relation

vie du contrat

règlementation

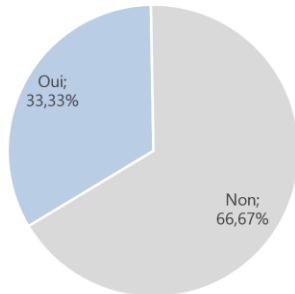
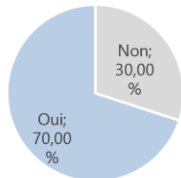
multi-équipement



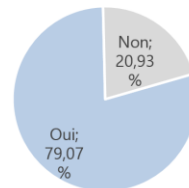
Disposez-vous de comparateurs d'offres dynamiques ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez-vous qu'elle serait utile ?



Les fonctionnalités permettant aux courtiers de **faciliter leur entretien commercial** sont encore assez peu proposées.

Lorsqu'elles le sont, elles sont appréciées voire très appréciées par les courtiers.

Les courtiers ne disposant pas de cette fonctionnalité les **plébiscitent**.

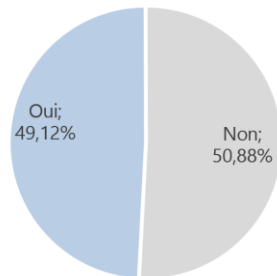
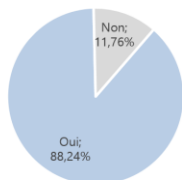
La multi-tarification des offres en particulier est une fonctionnalité qui gagnerait à être davantage mise à disposition des courtiers.



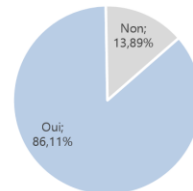
Disposez-vous des devis simultanés permettant une multi-tarification ?



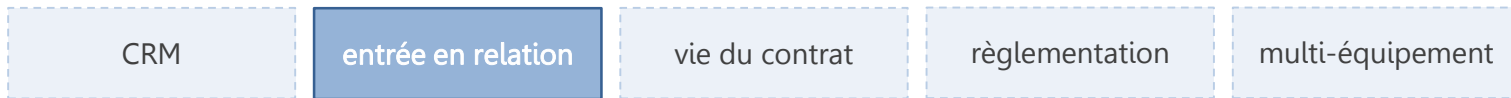
Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez-vous qu'elle serait utile ?



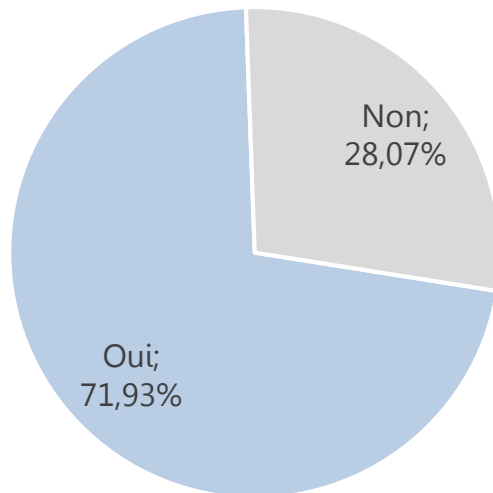
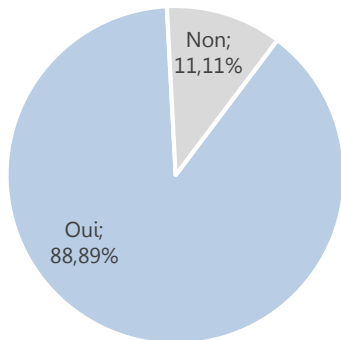
Description des fonctionnalités des extranets



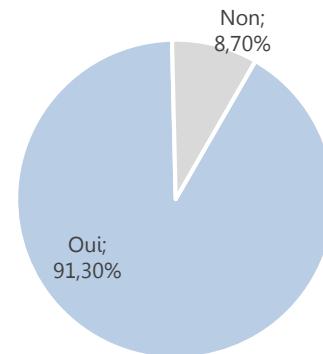
Disposez-vous de la souscription sécurisée en ligne (multi-device) via la signature électronique des documents contractuels ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez vous qu'elle serait utile ?



La signature électronique est désormais fréquemment proposée dans les extranets. Lorsqu'elle l'est, elle est très appréciée des utilisateurs.

La quasi-totalité des courtiers ne disposant pas de cette fonctionnalité pense qu'elle leur serait utile.

CRM

entrée en relation

vie du contrat

règlementation

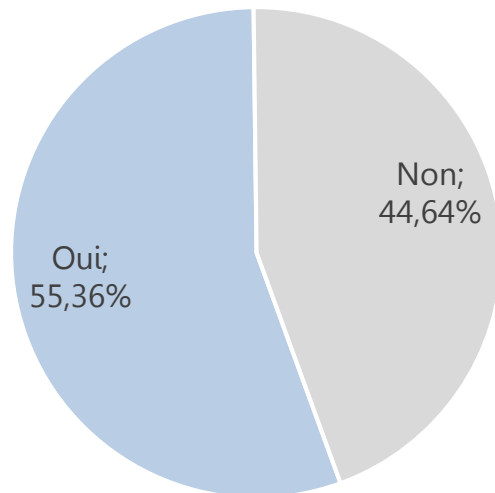
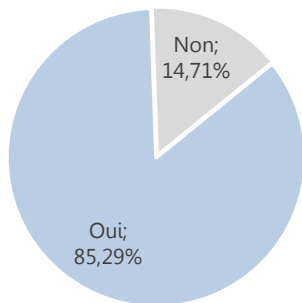
multi-équipement



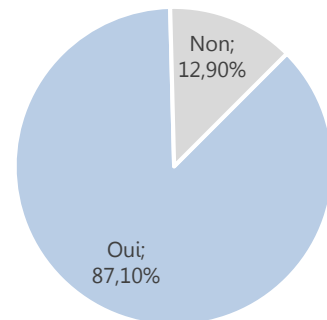
Disposez-vous de la mise en gestion automatique des affaires nouvelles et des avenants dans le Système d'Information porteur de risque ou courtier grossiste ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez vous qu'elle serait utile ?



La mise en gestion automatique est globalement proposée.
Lorsqu'elle l'est, elle est appréciée des utilisateurs.
Les courtiers ne disposant pas de cette fonctionnalité pensent qu'elle leur serait utile.

CRM

entrée en relation

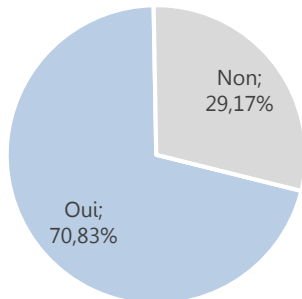
vie du contrat

règlementation

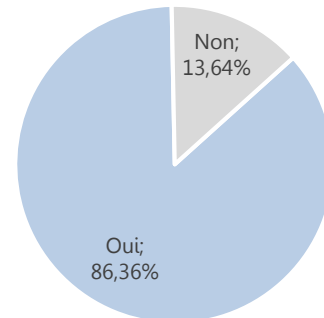
multi-équipement

Disposez-vous du suivi des sinistres et de l'avancement de leur traitement ? 

Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?

Oui;
26,32%Non;
73,68%

Si non, pensez vous qu'elle serait utile ?



Le suivi des sinistres et l'avancement de leur traitement est très peu proposé.

Lorsqu'il l'est, il est globalement apprécié des utilisateurs.

Les courtiers ne disposant pas de cette fonctionnalité pensent largement qu'elle leur serait utile.

Description des fonctionnalités des extranets

CRM

entrée en relation

vie du contrat

règlementation

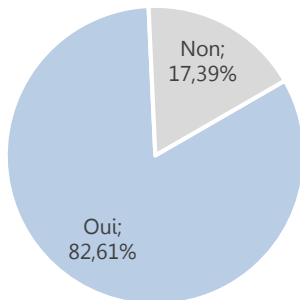
multi-équipement



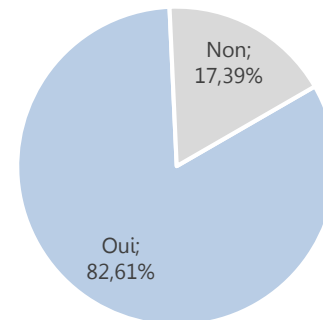
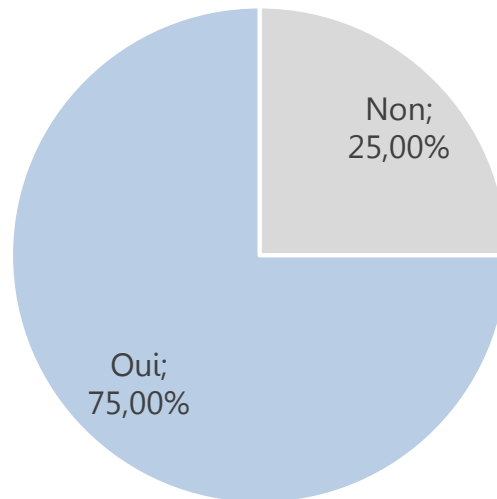
Disposez-vous d'un accompagnement juridique (DDA, RGPD, etc.) via des fiches pratiques, actualités etc. ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez vous qu'elle serait utile ?



Le conseil d'ordre réglementaire est largement proposé.
Lorsqu'il l'est, il répond globalement aux attentes des utilisateurs.
Les courtiers ne disposant pas de cette fonctionnalité pensent largement qu'elle leur serait utile.

CRM

entrée en relation

vie du contrat

règlementation

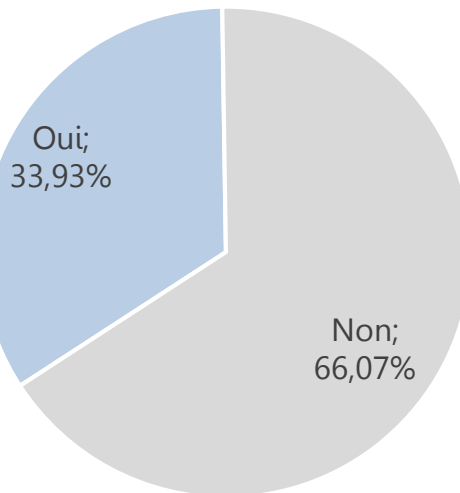
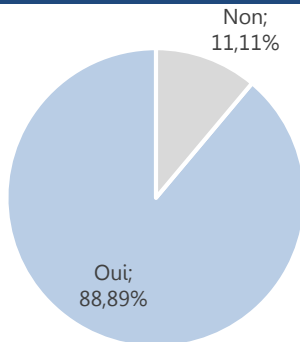
multi-équipement



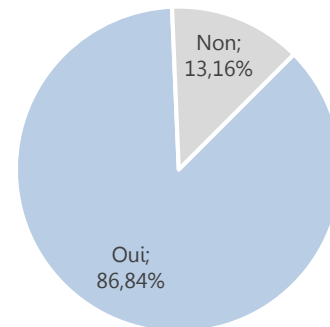
Pouvez-vous visionner le multi-équipement de vos clients y compris chez des apporteurs différents ?



Si oui, la fonctionnalité répond-elle à vos besoins ?



Si non, pensez vous qu'elle serait utile ?



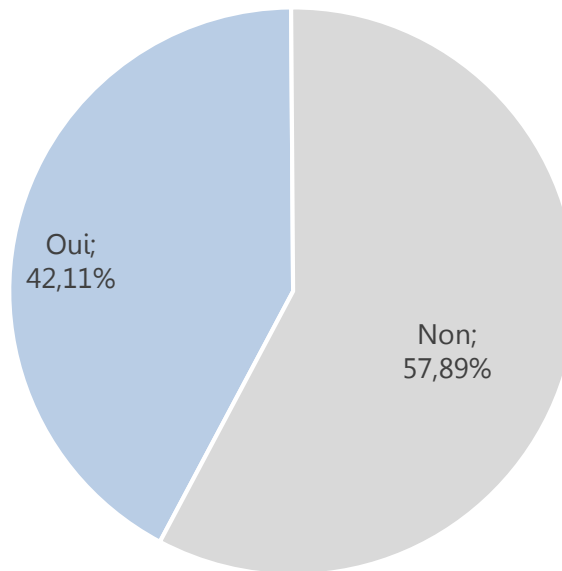
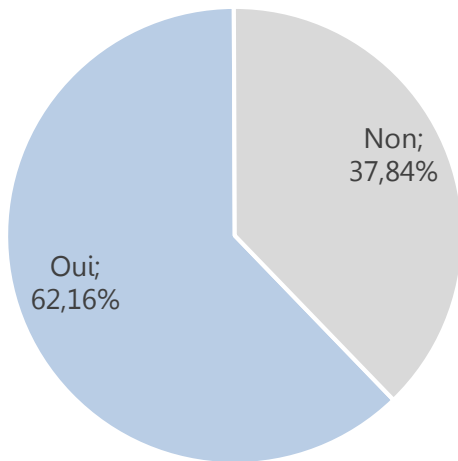
La vision du multi-équipement des clients est très peu proposée. Lorsqu'elle l'est, elle répond globalement aux attentes des utilisateurs. Les courtiers ne disposant pas de cette fonctionnalité pensent largement qu'elle leur serait utile.



Mettez-vous à disposition de vos clients finaux un espace internet client ?



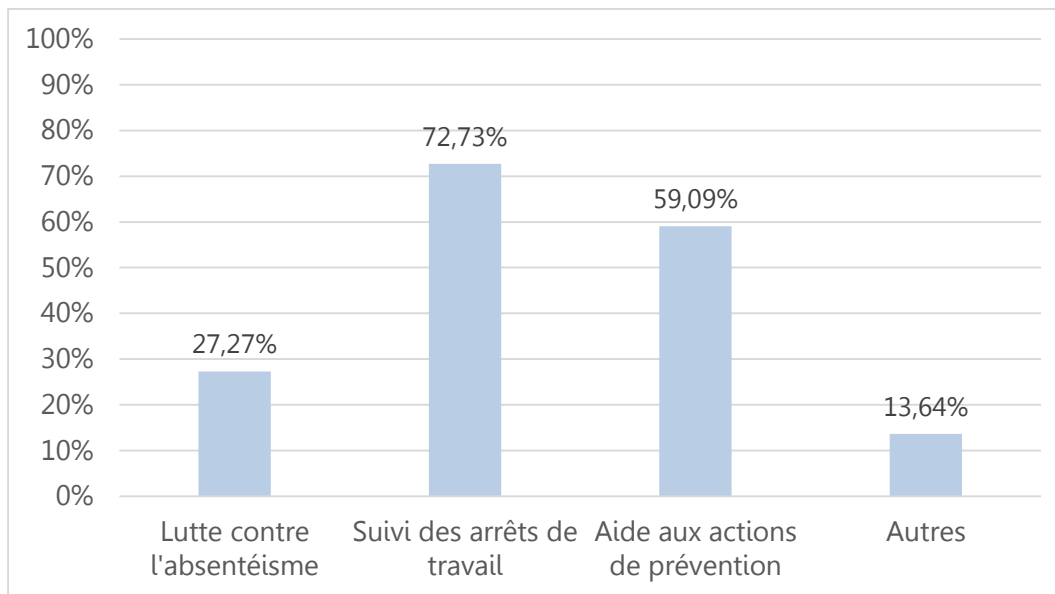
Si oui, pensez-vous que cet outil est en adéquation avec leurs besoins ?



Globalement peu d'acteurs mettent un extranet à disposition de leurs clients. Lorsqu'il est proposé, il pourrait être amélioré pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs, selon les courtiers.



L'outil mis à disposition des clients finaux dispose-t-il des services suivants ?



Autre service mentionné dans les verbatim : situation des remboursements.

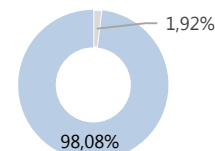
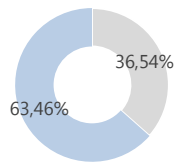


Parmi la liste suivante, trouvez-vous que les extranets sont généralement :

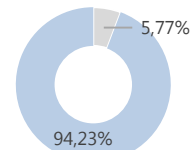
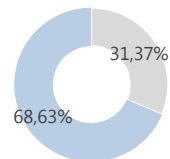


Est-ce une caractéristique importante pour vous ?

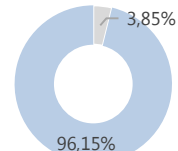
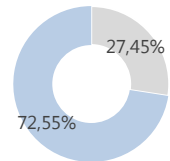
simple d'utilisation



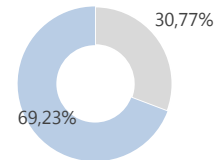
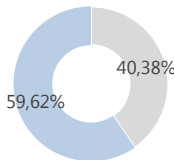
rapide



fiable



nomade



La simplicité des outils mis à disposition peut-être améliorée.

Le nomadisme des outils n'est pas une caractéristique particulièrement plébiscitée par les courtiers.



www.pericles-group.com

France

10 rue Chauchat
75009 Paris
+33 1 42 94 04 01

Luxembourg

15A Bd Grande Duchesse
Charlotte
L-1331 Luxembourg
+352 27 99 50 51

Suisse

Route des Jeunes 4
CH – 1227 Les Acacias
Genève
+41 22 55 20 405

United Kingdom

61c Holland Park
London W11 3SJ
+44 7785 23 23 43

Hong Kong

12/F The Lee Gardens
33 Hysan Avenue
Causeway Bay
Hong-Kong
+852 259 852 34



contact@pericles-group.com

Nous rejoindre : recrutement@pericles-group.com