

Baromètre des courtiers de proximité APRIL/OpinionWay

Edition 2012

Toute publication, même partielle de cette étude, est soumise à autorisation de la part d'APRIL Courtage –Contactez Nathalie RAVET nravet@april.fr

Tel 04 26 10 13 12

“opinionway



Sommaire

1. Le courtage en assurance, une profession attractive malgré un accès plus difficile.
2. Des courtiers en assurance confiants dans l'avenir de leur profession, alors qu'ils sont face à des enjeux forts.
3. Les courtiers déploient de nouvelles stratégies sur un marché chahuté.
4. Les courtiers et les clients partagent les mêmes attentes.
5. Une profession qui gagne à être connue du grand public.

Annexes

- *Portrait du courtage de proximité 2012*
- *Profil des 1034 français interviewés*



Objectifs

1. April Courtage organise le Baromètre des courtiers de proximité avec comme objectifs :
 - ✓ Alimenter la cartographie et le profil de la profession réalisés en 2011
 - ✓ Mesurer le moral et la perception de la profession sur son image et les défis qui l'attendent
2. Pour la deuxième édition du baromètre, April a souhaité :
 - ✓ Réaliser un focus sur les créateurs de cabinets de moins de 3 ans
 - ✓ Améliorer le dispositif et l'enrichir en intégrant la vision du grand public



Méthodologie

Les deux études (Courtiers et Grand Public) ont été réalisées par 

▶ Le baromètre des courtiers :

1. Mode de recueil : **interrogation en ligne par système CAWI**
2. Taille de l'échantillon : **434 répondants** (contre 335 en 2011)
3. Source : **fichier de courtiers fourni par April**
4. Dates de terrain : **du 15 mai au 1 juin 2012**

Enquête
Courtiers

▶ L'enquête « Grand Public » :

1. Mode de recueil : **interrogation en ligne par système CAWI**
2. Taille de l'échantillon : **1034 répondants**
 - représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus
 - selon les critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, après stratification par région de résidence et catégorie de commune
1. Source : **Panel OpinionWay**
2. Dates de terrain : **du 6 au 7 juin 2012**

Enquête
Grand Public

**Toute publication, même partielle de cette étude, est soumise à autorisation de la part d'APRIL Courtage –
Contactez Nathalie RAVET nravet@april.fr**

Tel 04 26 10 13 12



1.

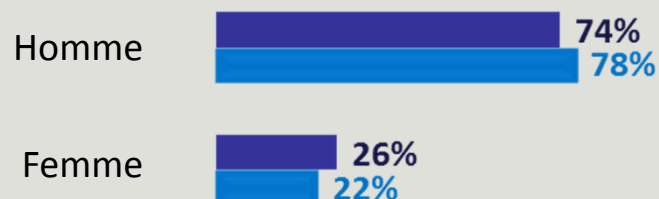
Une profession attractive,
malgré un accès difficile

“

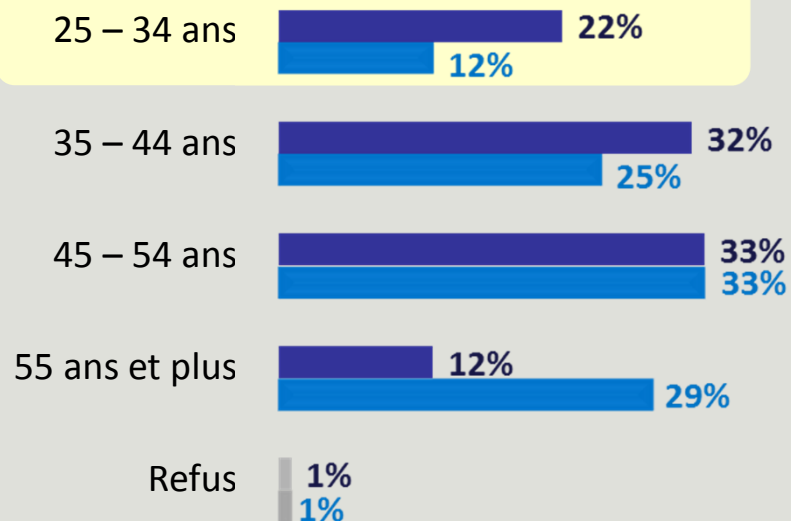
Profil des courtiers et des créateurs

... des créateurs légèrement plus jeunes et plus scolarisés

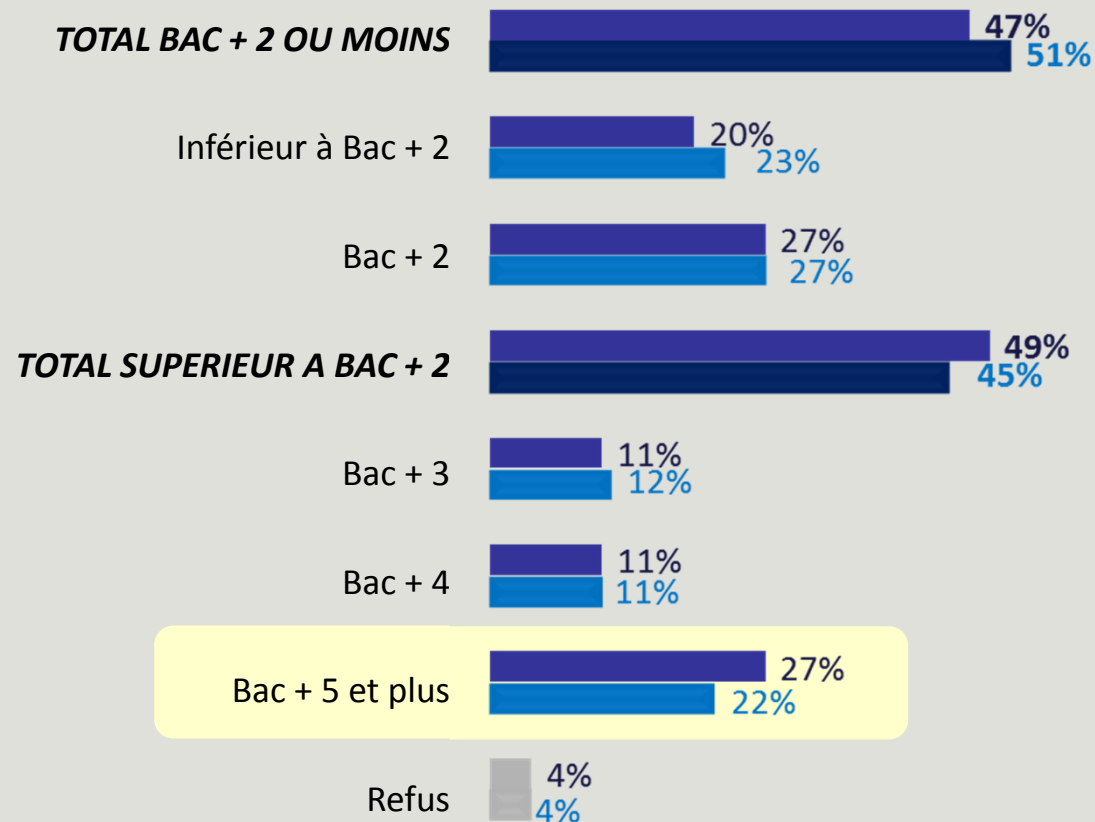
Sexe



Âge



Niveau d'études



■ Créateurs (moins de 3 ans) : base= 107

■ Ensemble des courtiers : base = 434

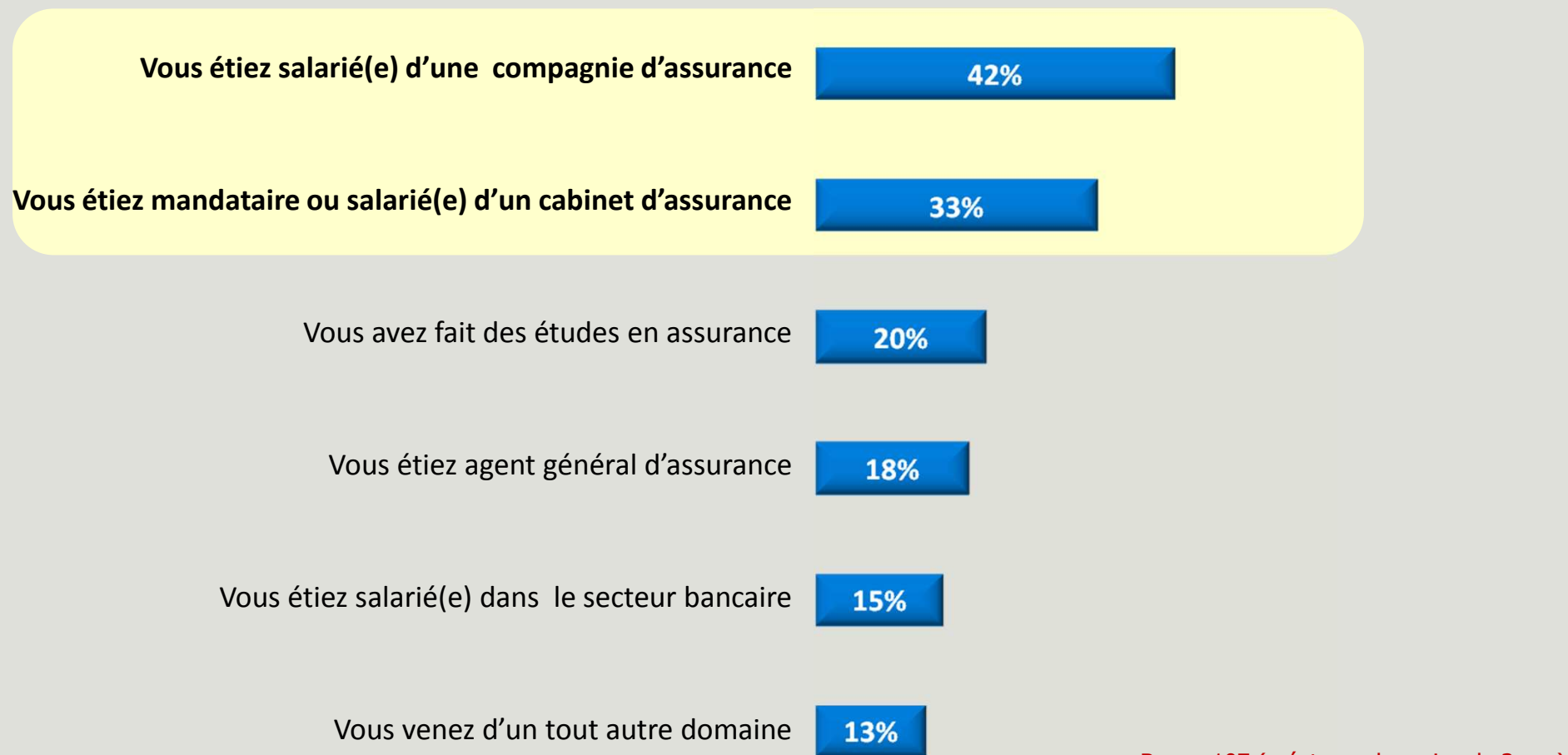


Parcours des créateurs

Des créateurs souvent expérimentés et issus du sérail

Quel a été votre parcours avant de devenir courtier ?

(Plusieurs réponses possibles)



Base : 107 (créateurs de moins de 3 ans)

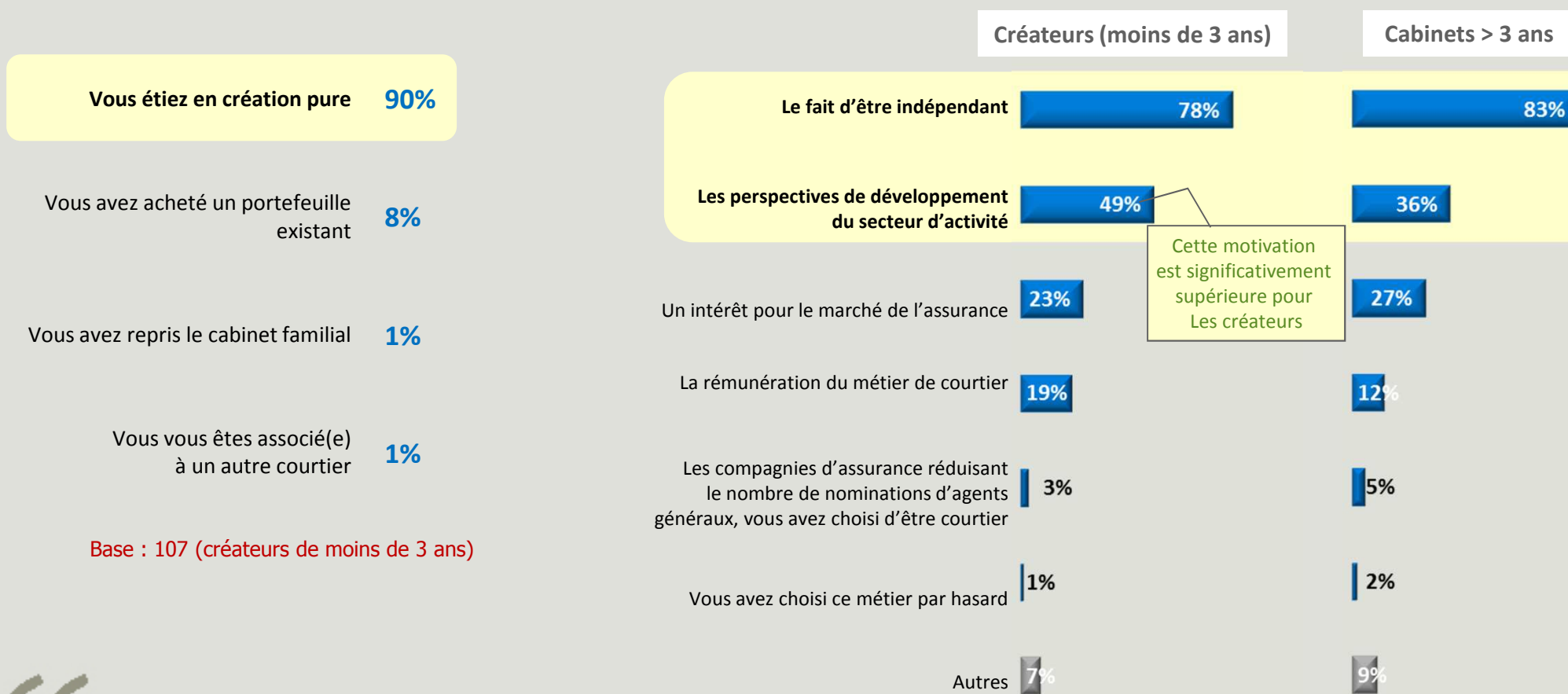


Principales motivations à la création

... le désir d'indépendance (pour tous) et les perspectives de développement du secteur (surtout les créateurs)

Lors de votre installation en tant que courtier ...

Lorsque vous avez choisi de devenir courtier, à ce moment-là, vous étiez surtout motivé(e) par ... (2 réponses au maximum)



Base : 107 (créateurs de moins de 3 ans)

Base : 107 créateurs

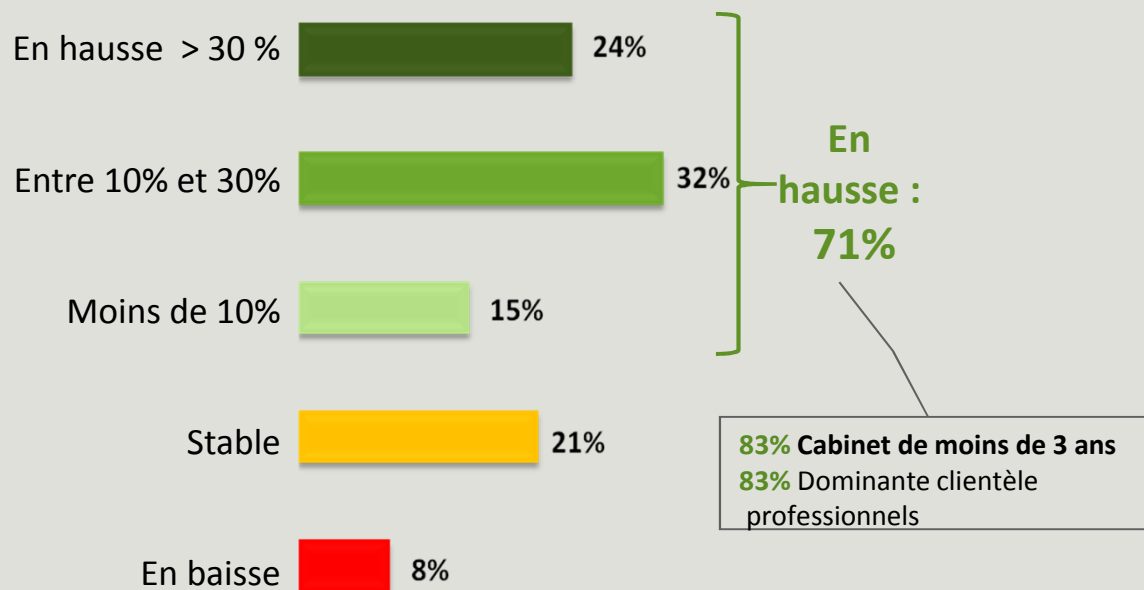
Base : 327 (Hors créateurs)



Evolution récente de l'activité

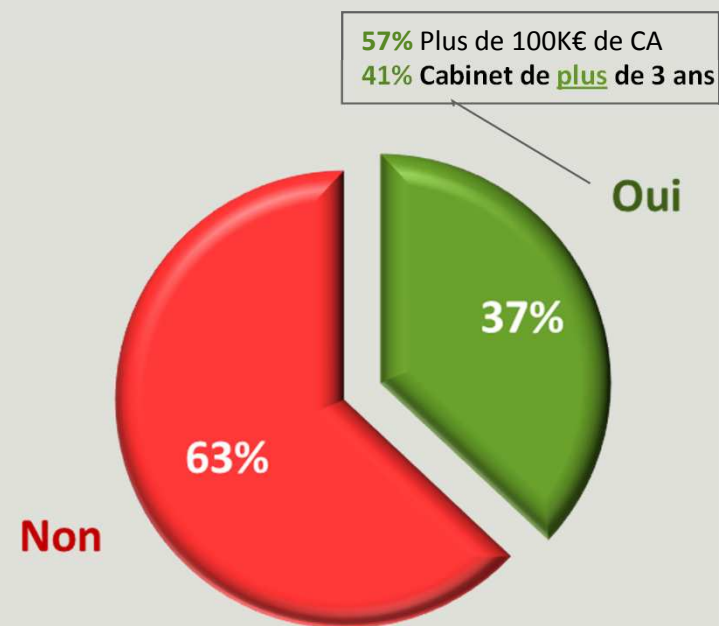
Les créateurs ne s'y trompent pas, la profession enregistre de belles performances

Globalement, au cours des trois dernières années, votre chiffre d'affaires a-t-il été ... ?



Base ensemble : 434 courtiers

Avez-vous recruté des collaborateurs durant ces 3 dernières années ?



Base ensemble : 431 courtiers

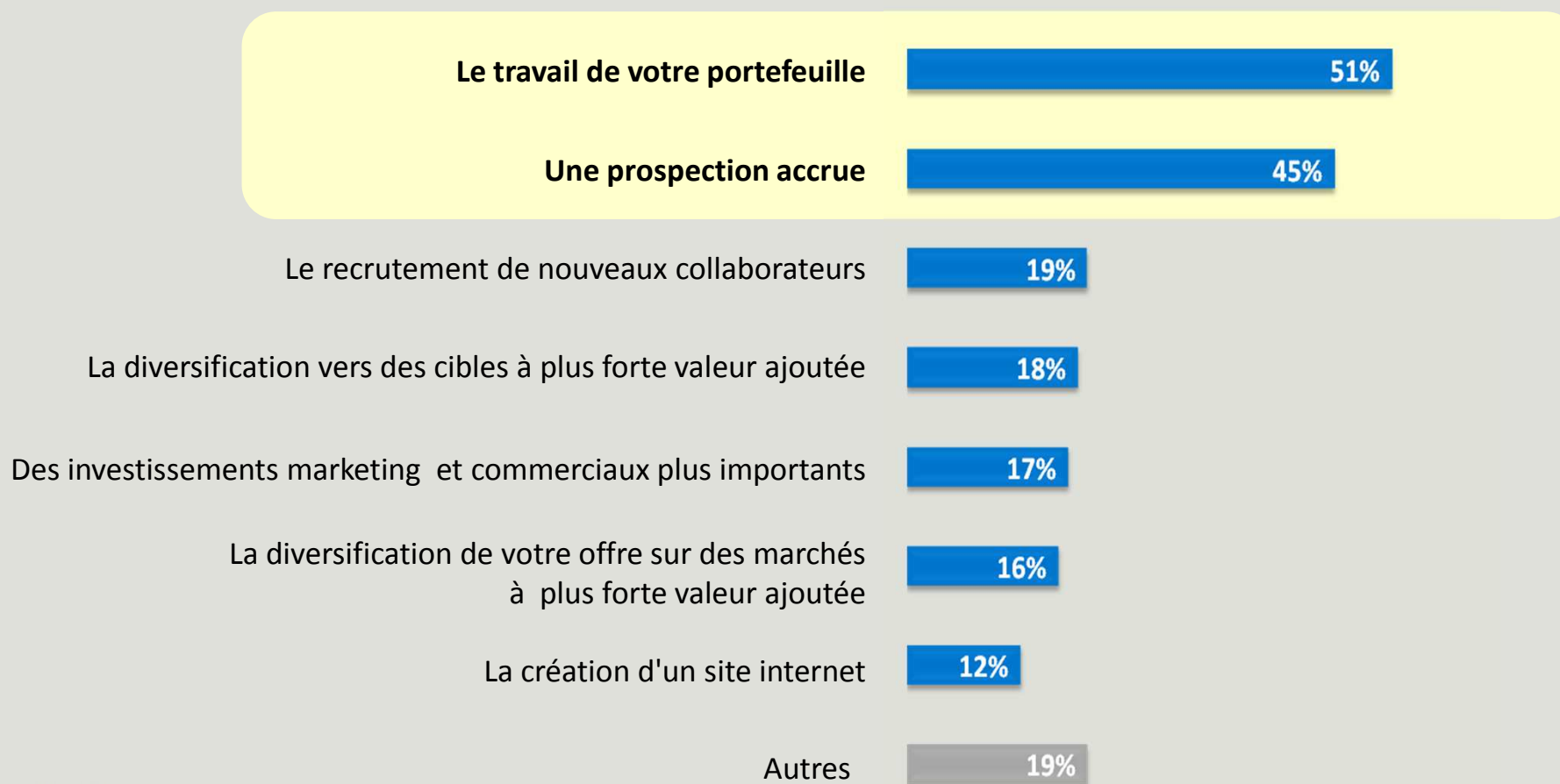


Principaux leviers de la croissance passée

... travail du portefeuille et prospection accrue

Quels sont les facteurs qui ont favorisé la hausse de votre chiffre d'affaires? (plusieurs réponses possibles)

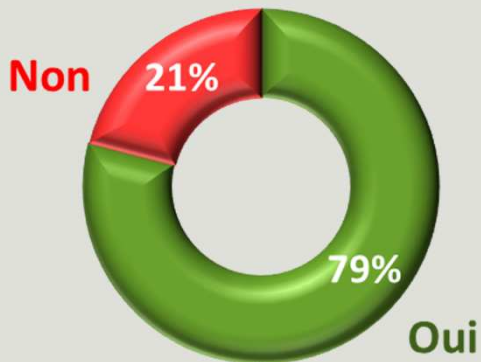
Base : Hausse du chiffre d'affaires au cours des 3 dernières années = 243 courtiers



Difficultés et menaces

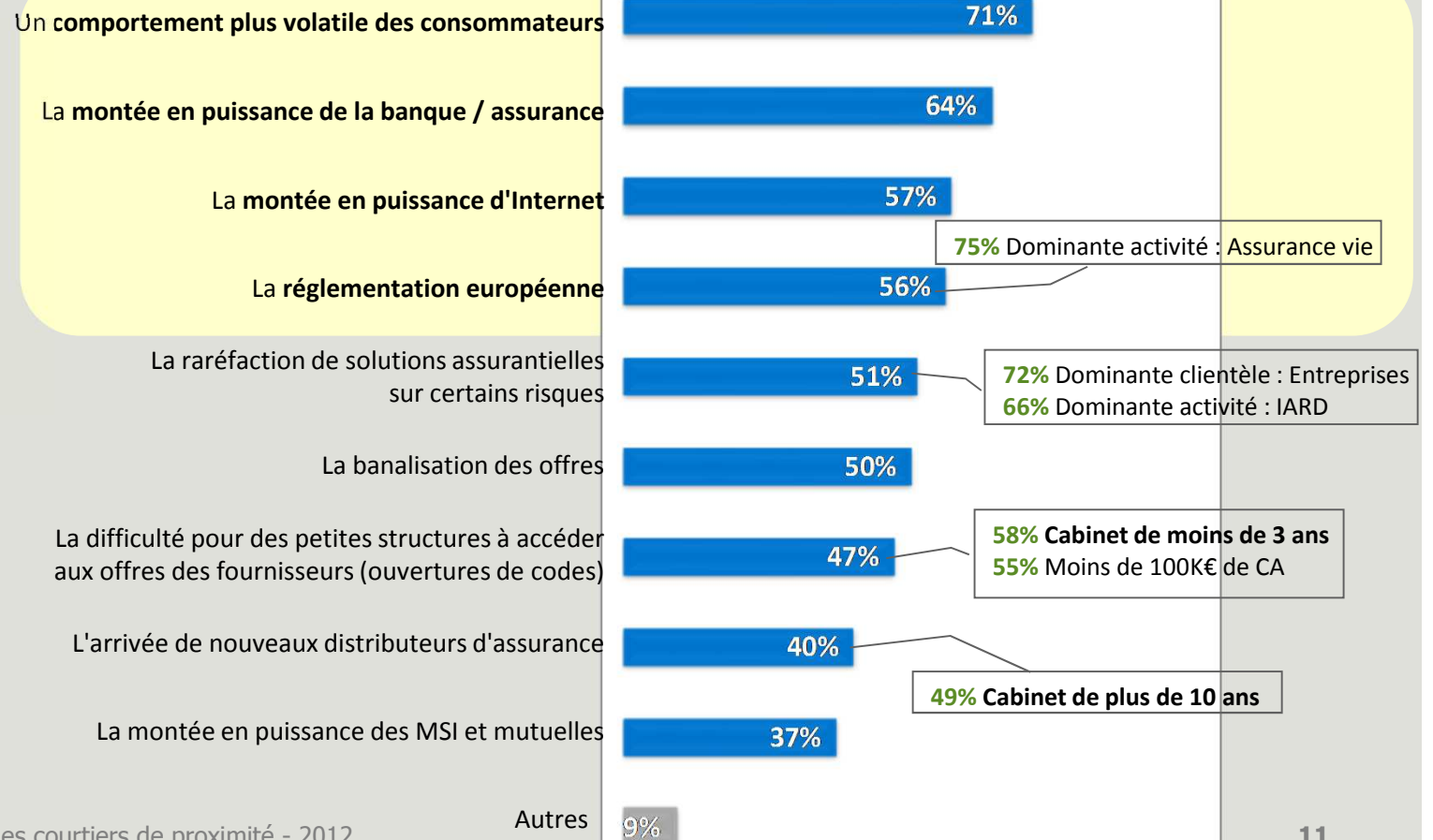
... une installation de plus en plus dure, la volatilité des consommateurs, la montée en puissance de nouveaux concurrents et la réglementation européenne

Pensez-vous qu'il soit de plus en plus difficile de s'installer en tant que courtier?



83% Plus de 45 ans
73% Moins de 45 ans

Avez-vous le sentiment que l'exercice de la profession est menacé par les éléments suivants ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 434 courtiers



2.

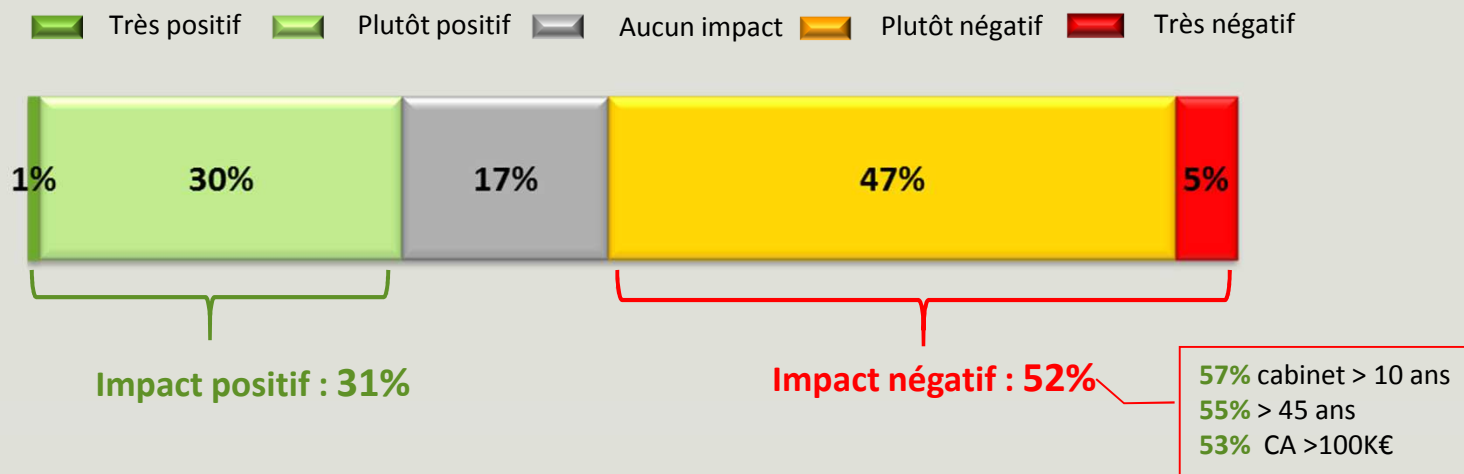
Des courtiers confiants dans l'avenir de leur profession, alors qu'ils sont face à des enjeux forts

“

Impact de la crise sur la profession

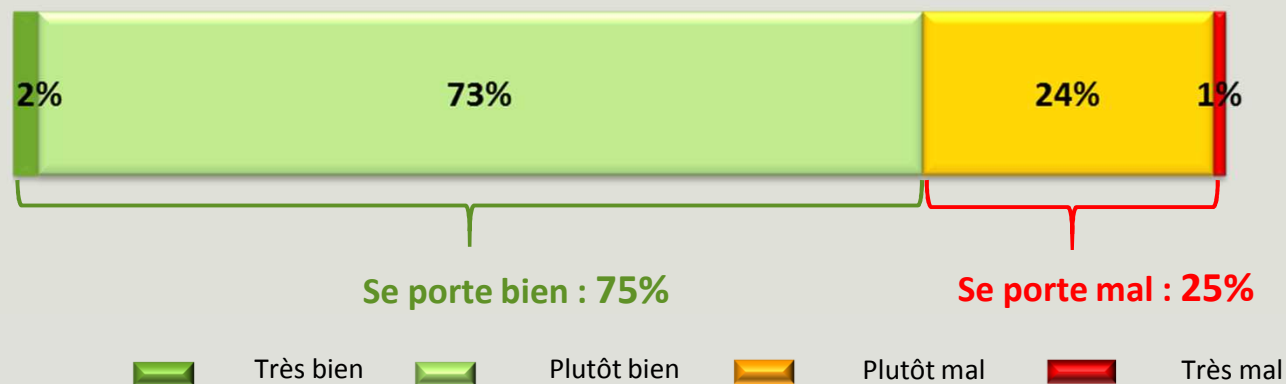
Une interprétation mitigée mais un consensus sur la bonne santé du secteur

Selon vous, la conjoncture économique actuelle a-t-elle sur la profession de courtier en assurance un impact...



Base : 434 courtiers

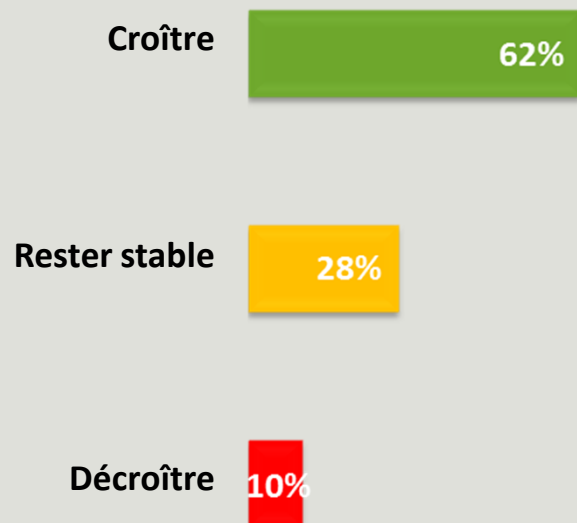
Diriez-vous que la profession de courtier se porte aujourd'hui...



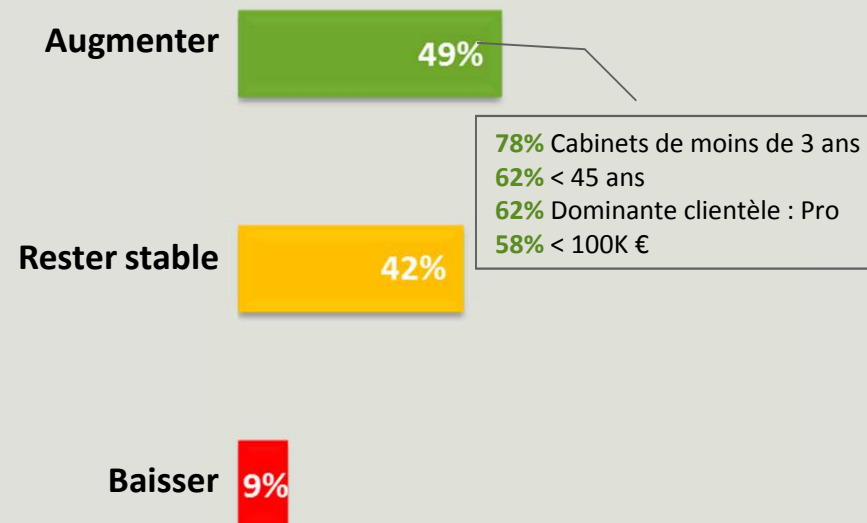
Confiance en l'avenir

Des courtiers confiants en leur propre activité comme en leur profession (surtout chez les créateurs)

A votre avis, dans les 3 années à venir le marché du courtage en assurance va-t-il connaître...



Pour l'année à venir, pensez-vous que votre chiffre d'affaire va plutôt...?



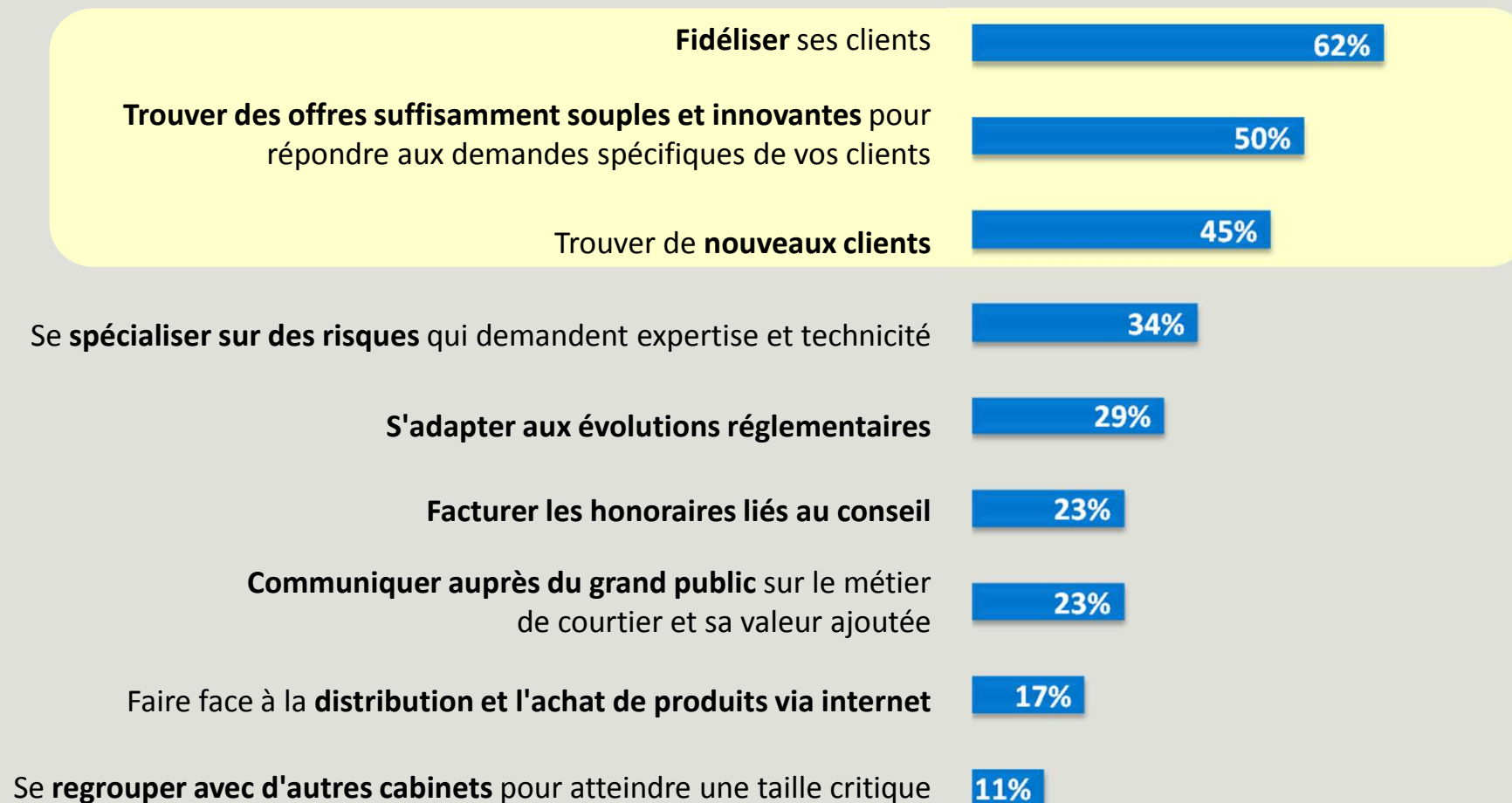
Base : 434 courtiers



Principaux enjeux pour la profession

... fidéliser ses clients, trouver des offres souples et innovantes et recruter de nouveaux clients

*Indiquer les trois enjeux qui vous semblent les plus importants pour l'avenir de la profession de courtier en assurance
(3 réponses au maximum)*



Base : 434



3.

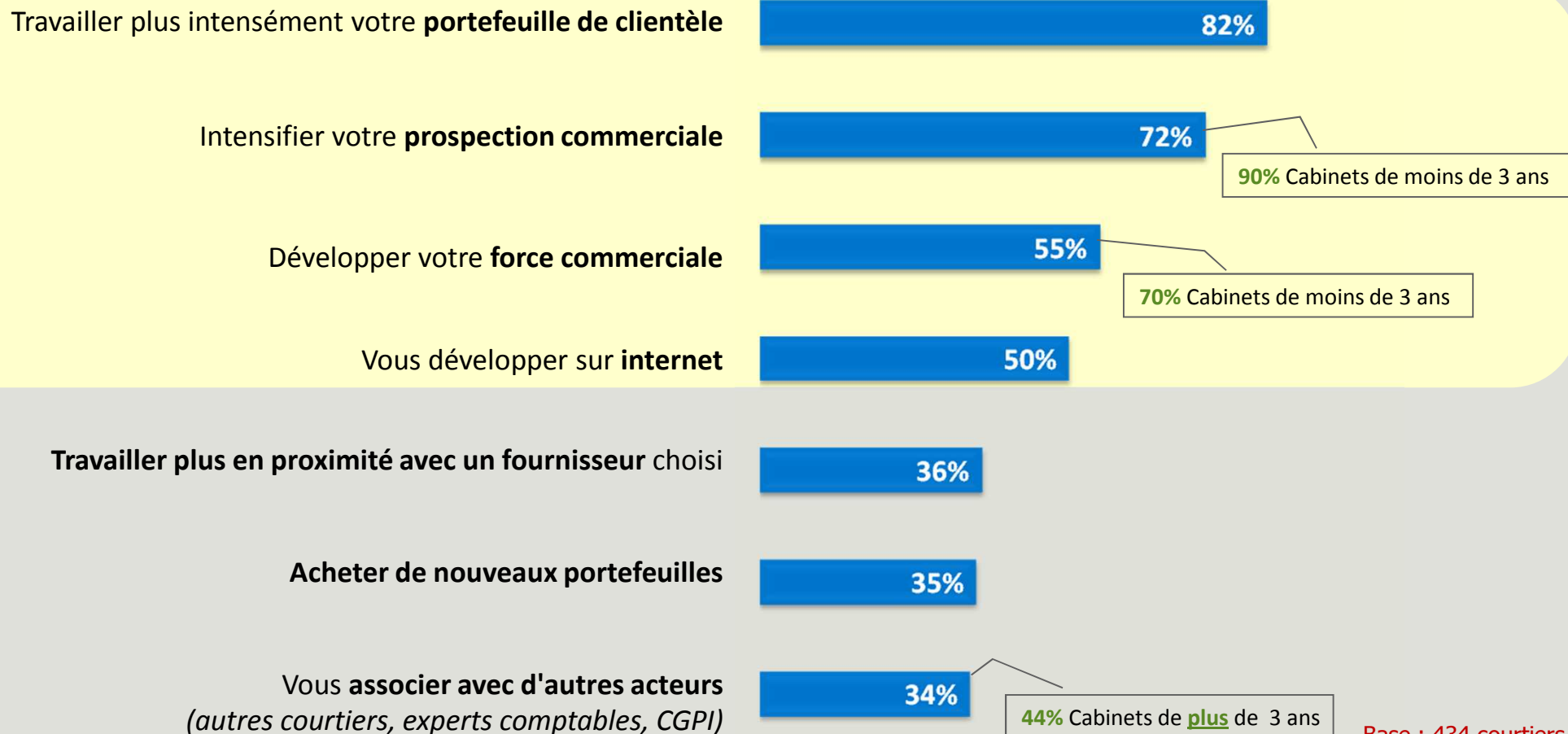
Les courtiers déploient de nouvelles stratégies sur un marché chahuté



Stratégie de croissance pour l'avenir

... fidélisation, prospection commerciale et présence sur internet

Quels leviers de croissance envisagez-vous d'activer d'ici 3 ans?
(plusieurs réponses possibles)



Base : 434 courtiers



Principaux outils de fidélisation

... suivi du client et multi-équipements

Parmi les actions commerciales suivantes, lesquelles avez-vous menées sur votre portefeuille de clients au cours des 12 derniers mois ?

(plusieurs réponses possibles)

Un bilan annuel avec vos clients sur leurs besoins

68%

83% Dominante activité : Assurance vie

Des propositions régulières d'offres complémentaires

62%

Des informations régulières sur les nouveautés

50%

72% Dominante activité : Assurance vie

Des appels systématiques avant l'échéance

28%

45% Cabinet de moins de 3 ans

Autres

17%

Etre disponible et proche
Conférence / réunion thématique
Opération de parrainage
Appel le jour de leur anniversaire
Contacts réguliers

Base : 434 courtiers



Présence sur internet

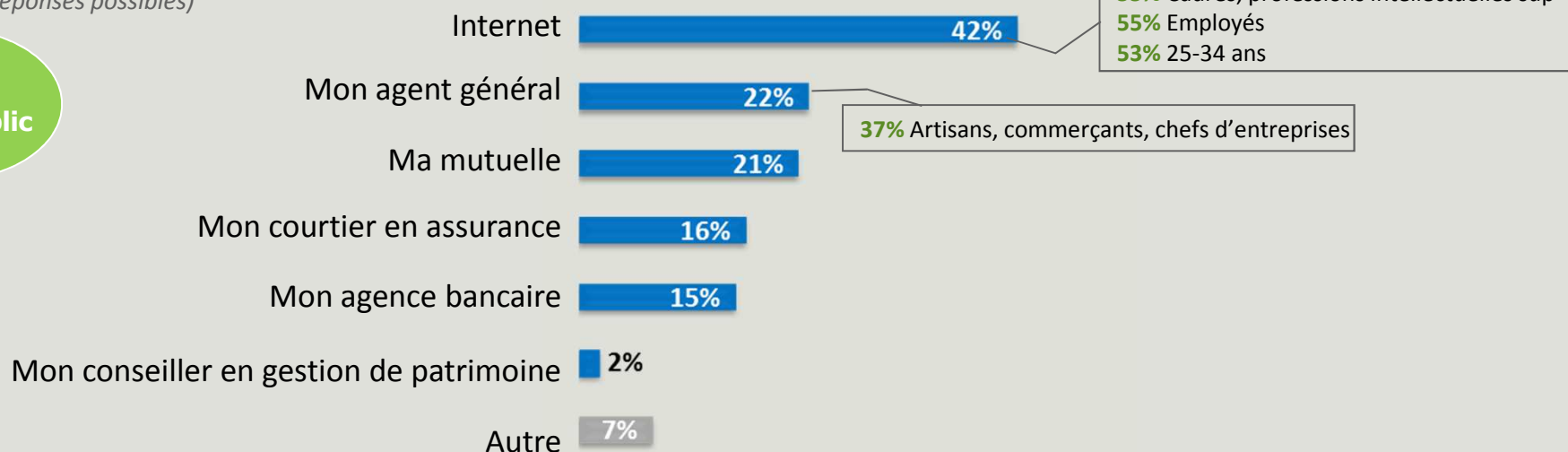
1^{ère} source d'information pour le grand public, l'internet est investi par les (jeunes) courtiers

Qui consultez-vous avant de souscrire un contrat d'assurance ? Je consulte ...

(plusieurs réponses possibles)

**Enquête
Grand Public**

Base : 1023
Français

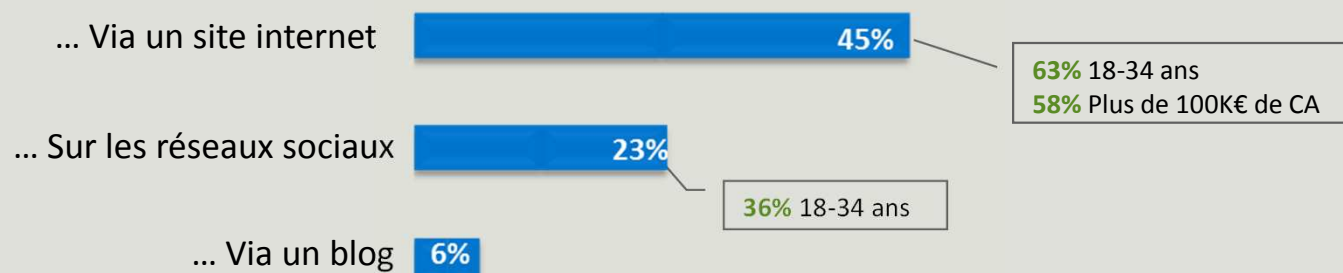


Votre activité est-elle présente sur internet ...

(plusieurs réponses possibles)

**Enquête
Courtiers**

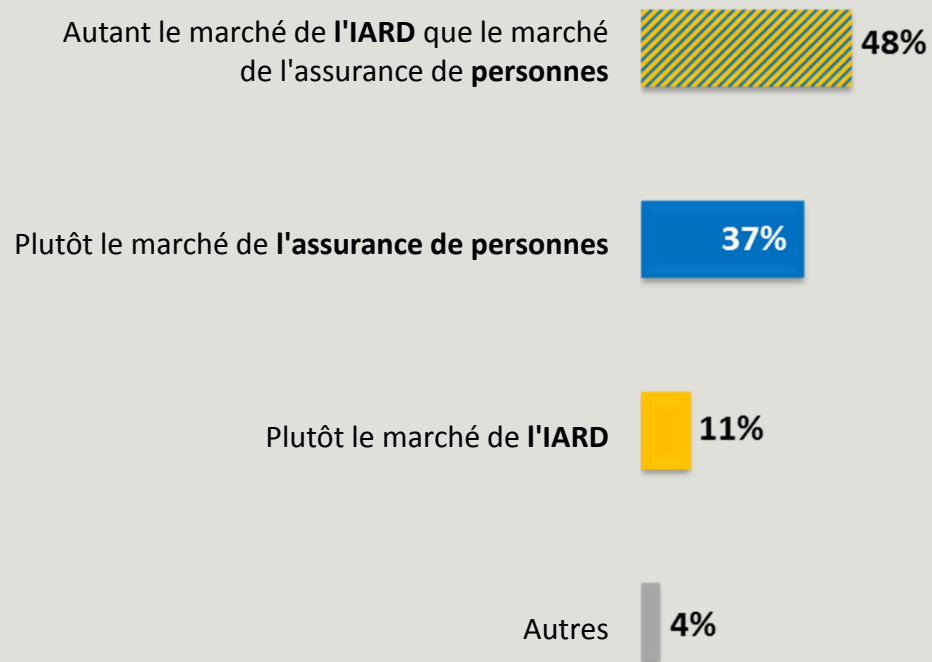
Base : 434 courtiers



Opportunités de développement

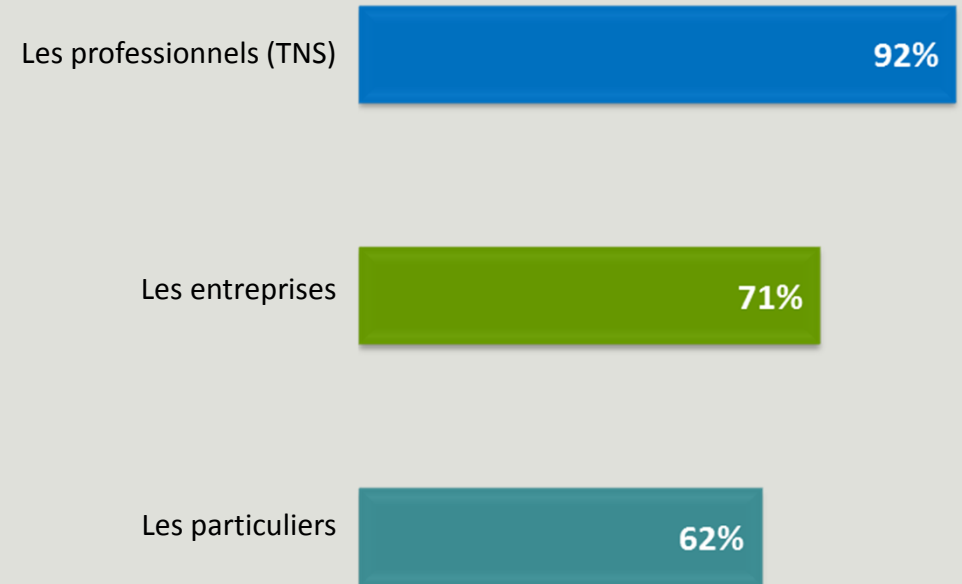
... marchés de l'assurance de personnes et dommages; auprès des professionnels et entreprises

D'après vous, les opportunités de développement du marché du courtage en assurance concernent-elles...



Ces opportunités de développement portent-elles sur...

(plusieurs réponses possibles)



Base : 432 courtiers



4.

Les courtiers et leurs clients partagent
les mêmes attentes

“

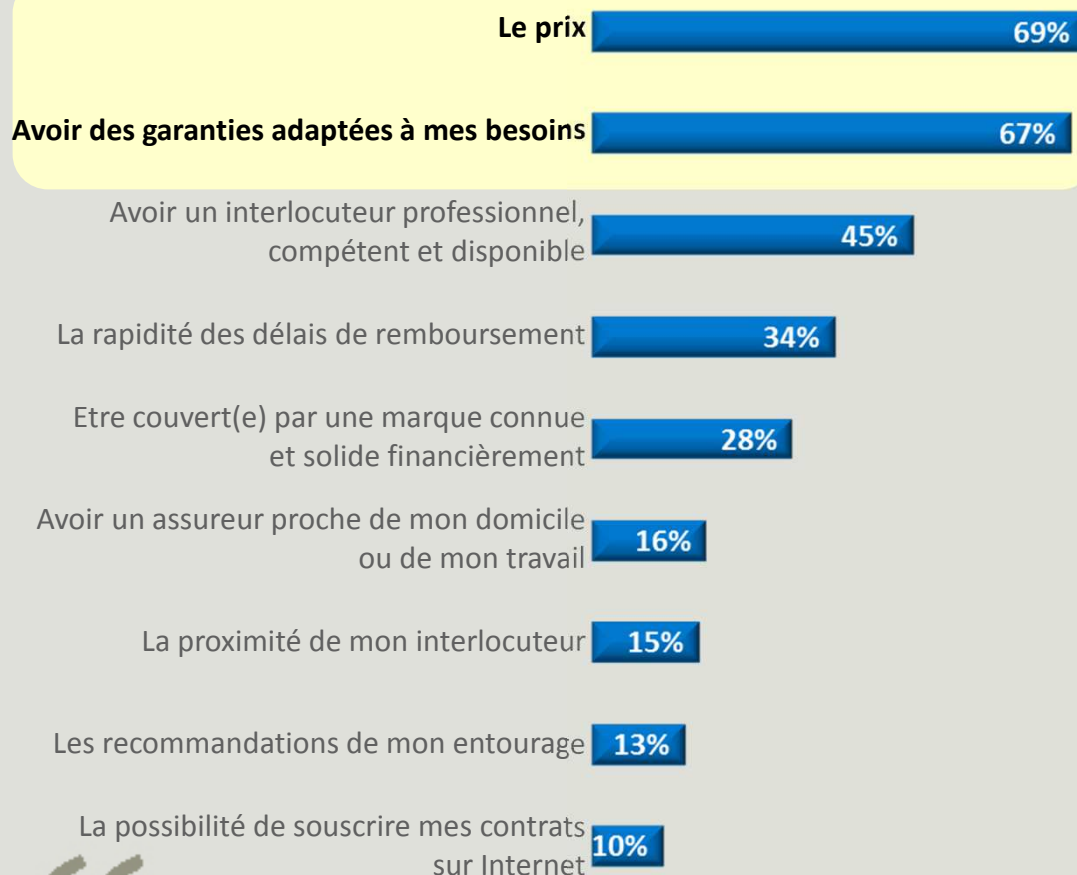
Principaux critères de choix

Les courtiers font échos aux attentes du Grand Public dans leur choix de fournisseurs

Enquête Grand Public

Concernant vos contrats d'assurance, quels sont vos principaux critères de choix ?

Base : 1027 Français



Enquête Courtiers

Et concernant vos fournisseurs, quels sont vos principaux critères de choix ?

Base : 434 courtiers



Rôle du courtier

Les Français qui connaissent le métier savent qu'il consiste à accompagner dans la recherche du meilleur rapport qualité/prix

Enquête Grand public

Selon vous, quels sont les principaux intérêts pour un client de passer par un courtier en assurance ?
(plusieurs réponses possibles)

Base :
estiment bien connaître les spécificités des courtiers = 283 Français

Il recherche les contrats les mieux adaptés aux besoins de ses clients 54%

Il travaille avec plusieurs compagnies et donc propose plusieurs offres 51%

Il recherche à la place de ses clients les tarifs les plus avantageux 49%

C'est un interlocuteur que l'on peut rencontrer physiquement 34%

Il s'occupe de tout, même en cas de sinistre 26%

Il trouve des solutions pour des risques spécifiques 25%

Il prend le temps d'expliquer et de conseiller ses clients 25%

Autres 2%

Enquête Courtiers

Quels sont, d'après vous, les critères principaux qui poussent un client à passer par un courtier ?
(plusieurs réponses possibles)

Base : 434 courtiers

Au service des clients, le courtier est chargé de trouver la meilleure offre qualité prix auprès de ses partenaires 69%

La disponibilité du courtier (facilité de contact, horaires d'ouverture...) 56%

Il a un interlocuteur unique qui peut tout gérer pour lui, surtout en cas de sinistre 48%

Il veut trouver la meilleure offre du marché auprès d'un indépendant 41%

Il peut rencontrer son courtier, et échanger en face à face 35%

Il n'y connaît rien en assurance et s'adresse à un professionnel pour comprendre ce qu'il achète 28%

Il veut s'assurer pour des risques spéciaux ou complexes 24%

Par habitude, toute sa famille passe déjà par un courtier 5%

Autres 1%



5.

Courtier en Assurance, une profession qui gagne à être connue du grand public

“

Connaissance des acteurs de l'assurance

Les courtiers en assurance sont parmi les moins connus du Grand Public

Enquête
Grand Public

Q4 - Parmi les réseaux de commercialisation suivants, diriez-vous que vous connaissez très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal leurs spécificités et avantages ?

Base : 1037 Français

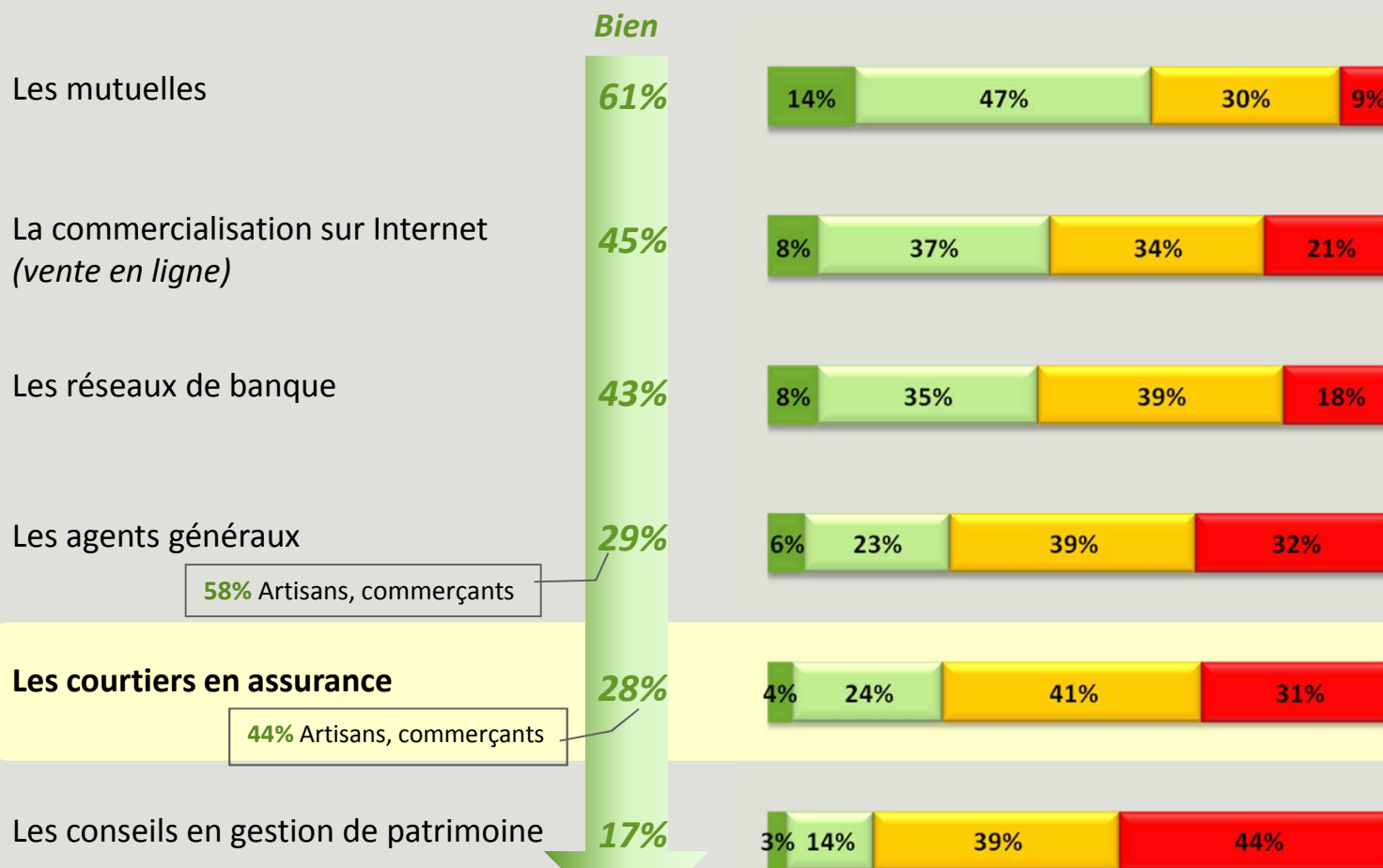


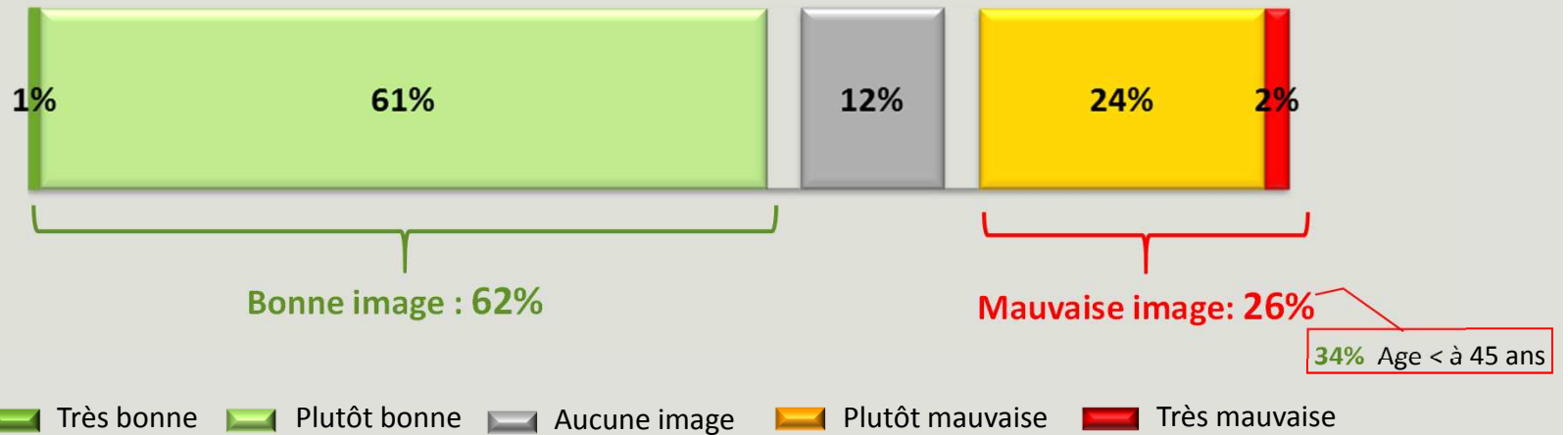
Image de la profession

Les courtiers pensent avoir une bonne image alors que les français n'ont pas de point de vue arrêté

Enquête courtiers

Base : 433 courtiers

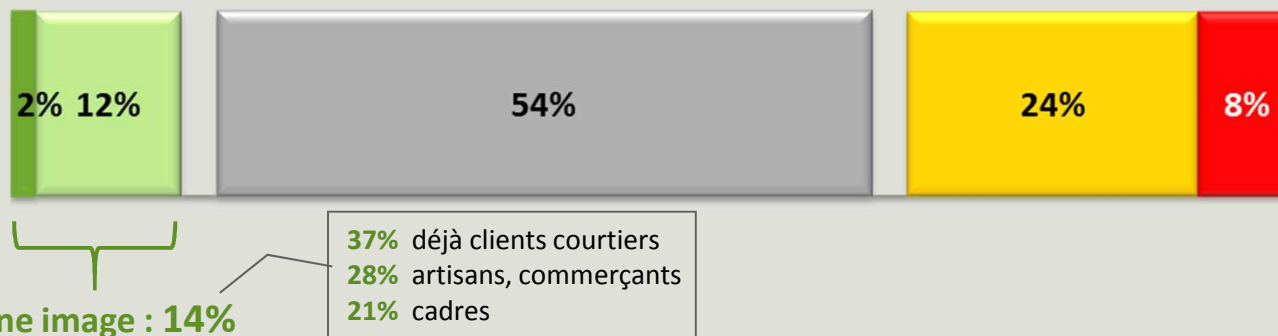
Pour vous, les Français ont-ils une image de la profession de courtier en assurance...



Enquête Grand Public

Base : 1018 Français

Parmi les réseaux de commercialisation suivants, diriez-vous que vous avez une très bonne image, une plutôt bonne image, ni une bonne ni une mauvaise image, une plutôt mauvaise ou une très mauvaise image d'eux ?



Vecteurs de connaissance du courtier

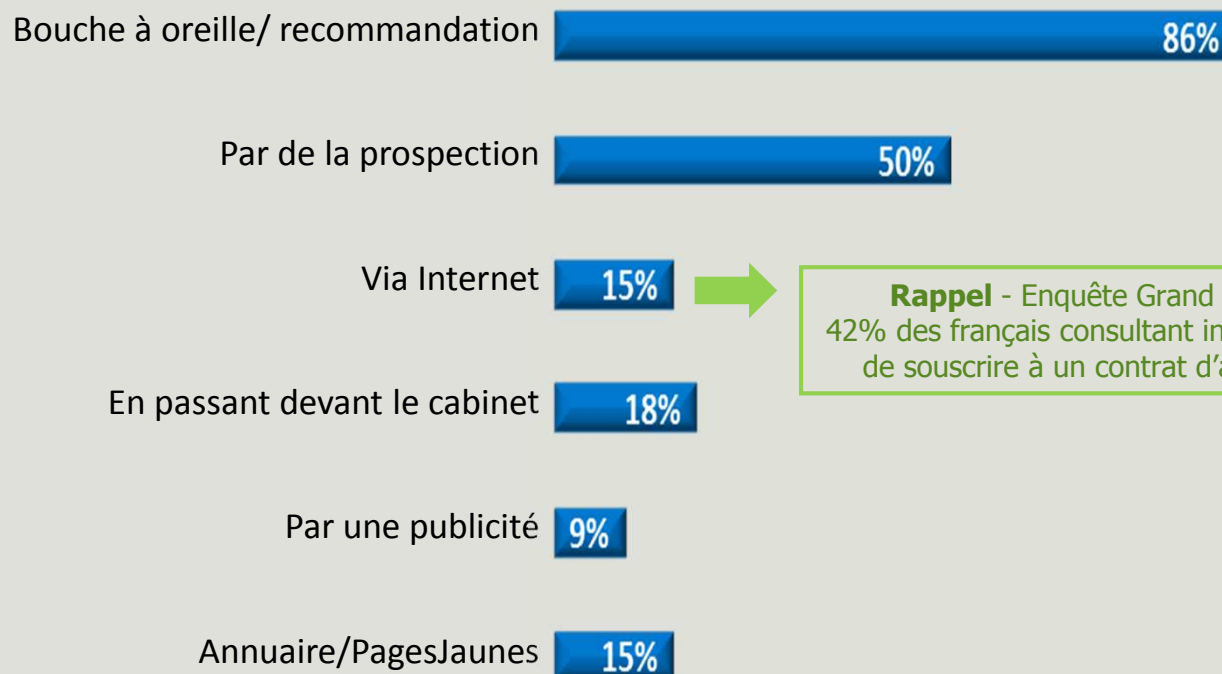
Pour les courtiers, le bouche à oreille est le principal vecteur.

Internet n'arrive que loin derrière bien que nombre de Français l'utilisent pour se renseigner

Enquête
courtiers

Concernant vos clients, par quels principaux canaux vous ont-ils connu ? (plusieurs réponses possibles)

Base : 434 courtiers



Rappel - Enquête Grand Public :
42% des français consultant internet avant
de souscrire à un contrat d'assurance

Enquête
Grand Public



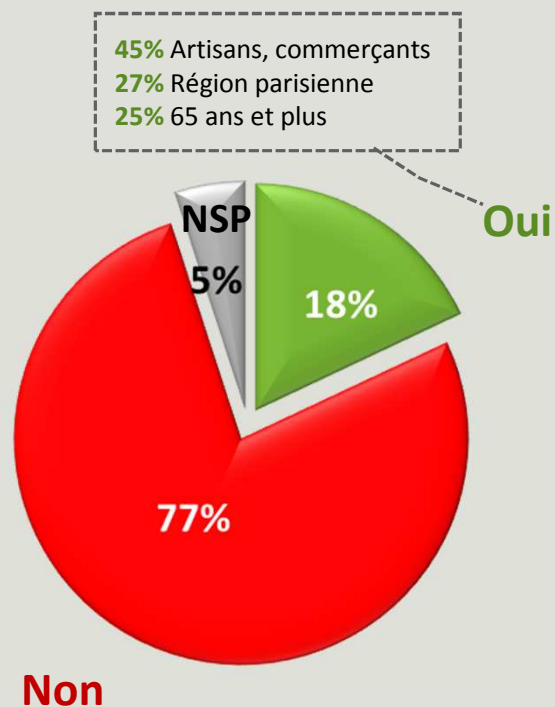
Notoriété et recommandation

La majorité des Français qui ont eu recours à un courtier sont prêts à recommander de le faire

Enquête
Grand Public

Base : 1023 Français

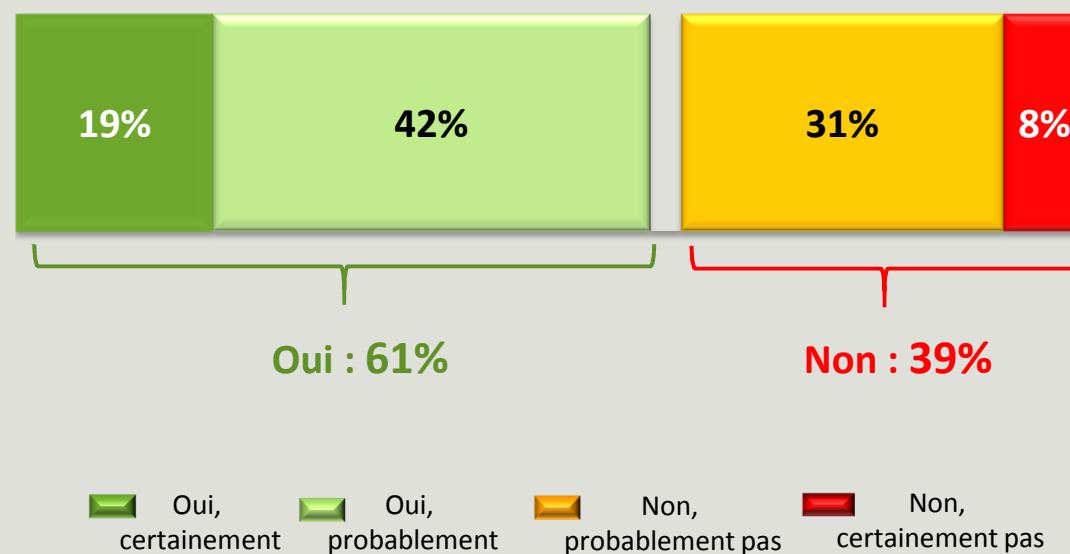
Avez-vous déjà souscrit un contrat d'assurance en recourant aux services d'un courtier en assurance ?



A l'avenir, recommanderiez-vous à un proche de recourir aux services d'un courtier en assurance ?

Personnes ayant déjà eu recours à un courtier

Base : 187 Français



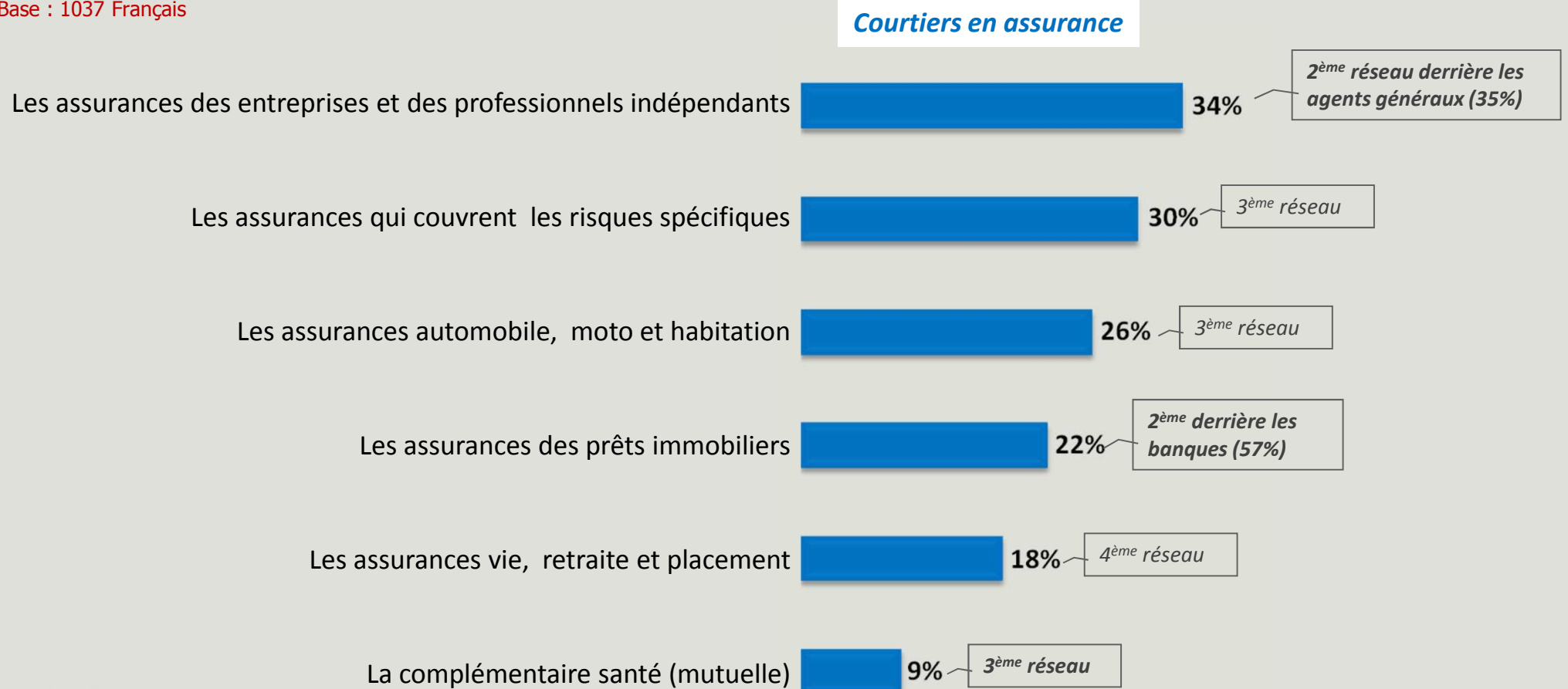
Territoires de légitimité des courtiers

... le conseil et le service

Enquête
Grand Public

Quels réseaux de commercialisation vous semblent les plus légitimes concernant les domaines d'assurance suivants :
(2 acteurs possibles parmi : *Courtiers en assurance* / Mutuelles / Réseaux de banques / Agents généraux / Internet / Conseil en gestion de patrimoine)

Base : 1037 Français



6.

En synthèse...

“

En synthèse... le courtage en assurance:

- ✓ Une profession qui garde son **optimisme** malgré la crise économique et les **difficultés** rencontrées propres à son secteur.
- ✓ Une profession qui a pris conscience de l'enjeu de **fidéliser et travailler son portefeuille** de clients.
- ✓ Une profession qui se met en mouvement sur **internet**.
- ✓ Une profession que nous devons **faire connaître auprès du grand public**, car elle est appréciée et ses services sont utilisés dès lors qu'ils sont connus.



ANNEXES



Territoires de légitimité des acteurs de l'assurance

Base : Ensemble

Q7 - Quel(s) réseau(x) de commercialisation vous semble(nt) le(s) plus légitime(s) concernant les domaines d'assurances suivants ?
(deux réponses possibles)

 Acteur le + légitime pour la catégorie

 Acteur le - légitime pour la catégorie

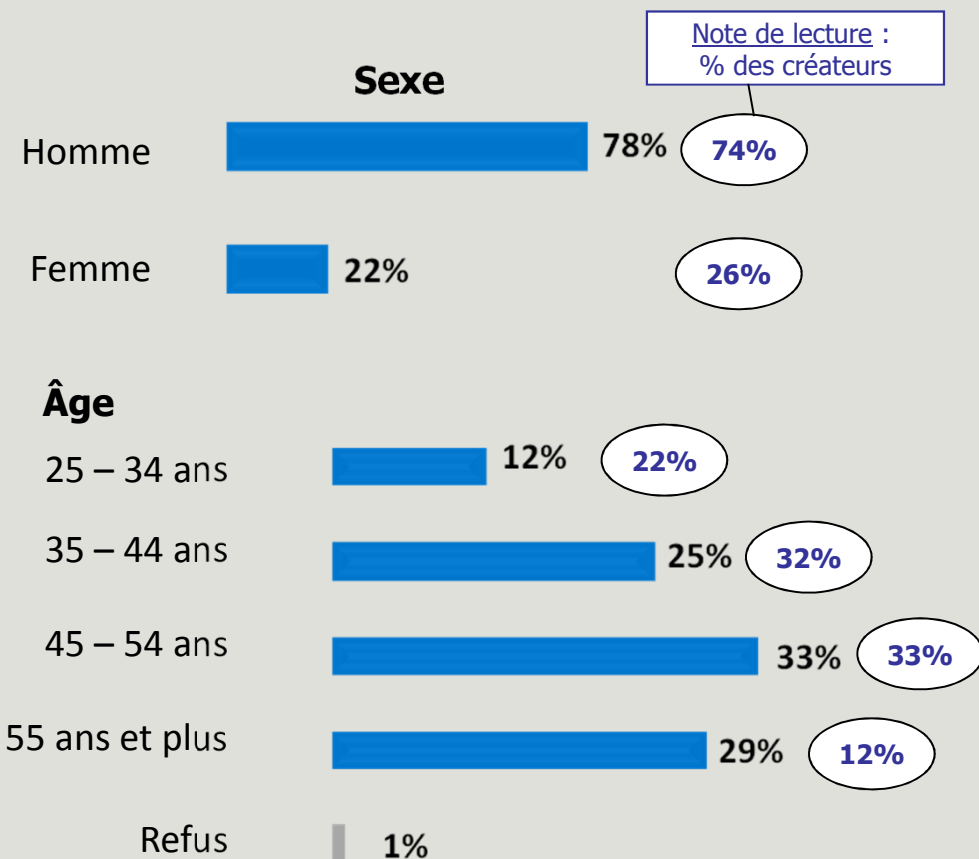
57% du grand public considère que les réseaux de banque sont légitimes à proposer les assurances des prêts immobiliers.

	<i>Base</i>	Mutuelles	Réseaux de banque	Agents généraux	Courtiers en assurance	Internet	Conseils en gestion de patrimoine
Les assurances des prêts immobiliers	952	14%	57%	12%	22%	6%	13%
La complémentaire santé (mutuelle)	991	84%	6%	10%	9%	7%	1%
Les assurances automobile, moto et habitation	989	36%	15%	36%	26%	11%	2%
Les assurances des entreprises et des professionnels indépendants	936	19%	20%	35%	34%	5%	9%
Les assurances vie, retraite et placement	968	28%	44%	20%	18%	7%	14%
Les assurances qui couvrent les risques spécifiques	958	31%	13%	36%	30%	7%	5%

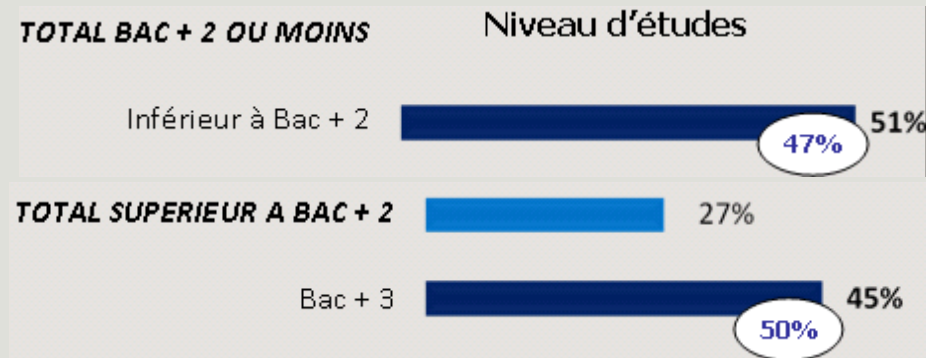


Le portrait type du courtier en assurance: un homme, entre 45 et 54 ans (moyenne d'âge 2011 = 48 ans).

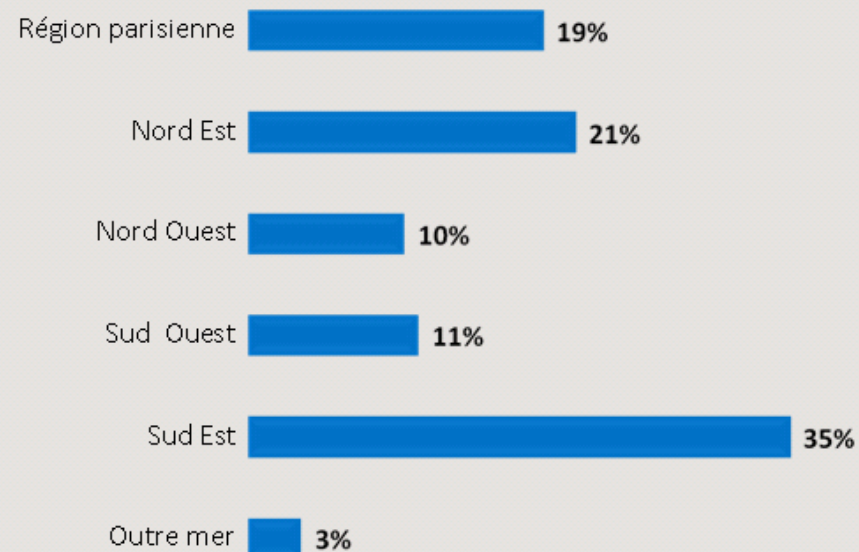
Le créateur est légèrement plus jeune (22% ont moins de 35 ans) et globalement plus diplômé.



Base : 434



Régions

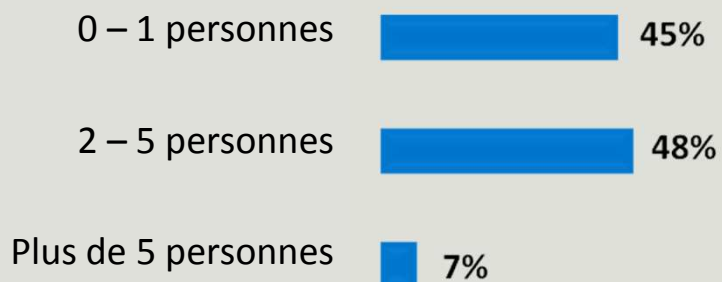


Profil des cabinets de courtiers: 93% ont moins de 5 collaborateurs, 57% un CA de moins de 100k€. Seul 21% ont un CA supérieur à 200k€.

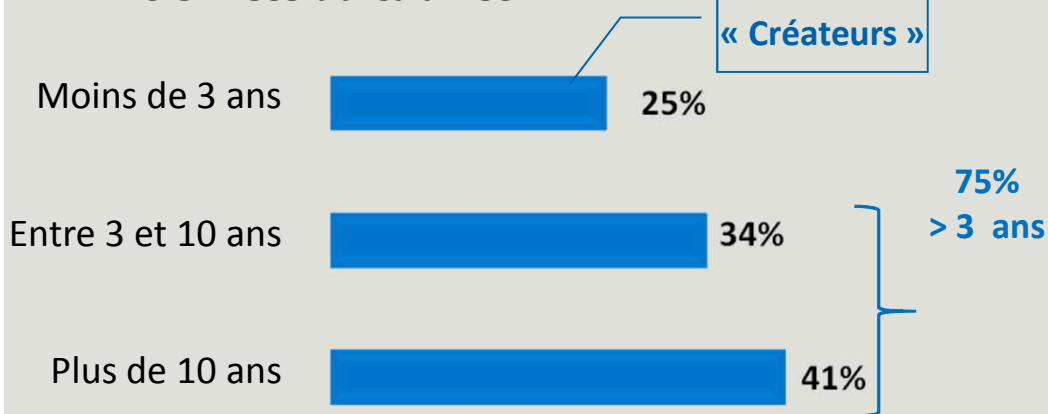
Le nombre de courtiers déclarant un CA <100K€ en hausse (+9 points/ 2011), s'explique par un poids important (89%) de créateurs dans cette tranche.

Effectif du cabinet

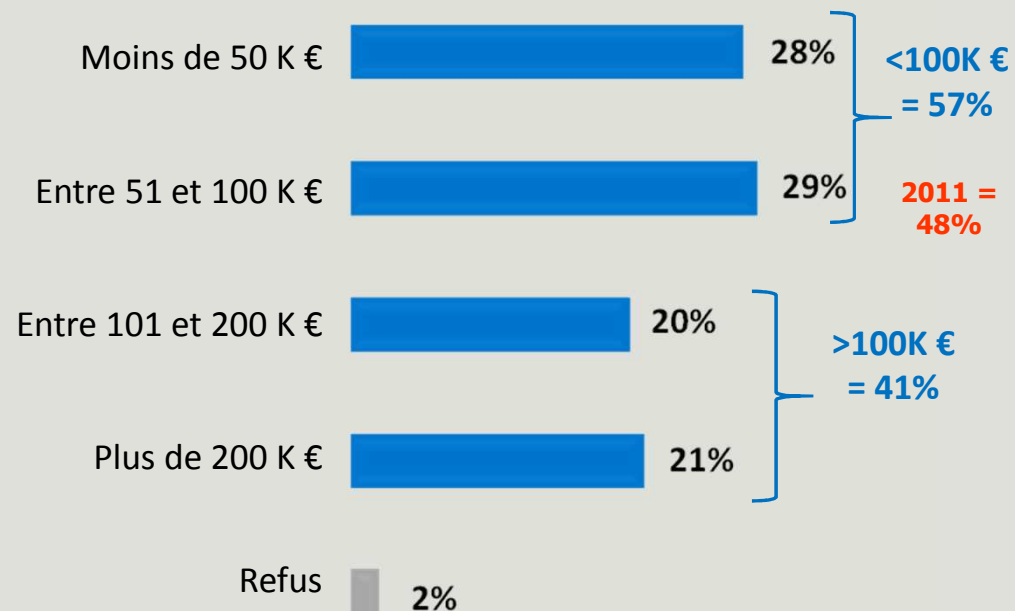
En moyenne : 2,5 personnes par cabinet



Ancienneté du cabinet



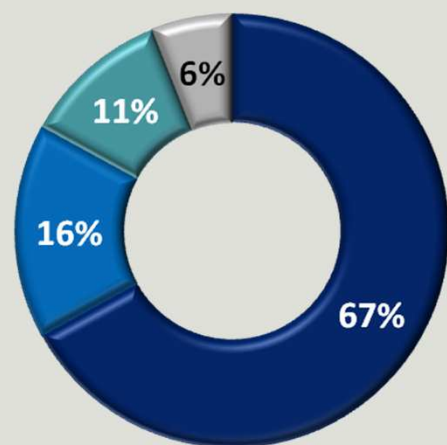
Chiffre d'affaires annuels moyen (déclaratif)



Le portefeuille du courtier est principalement composé de particuliers, assurés en dommage.

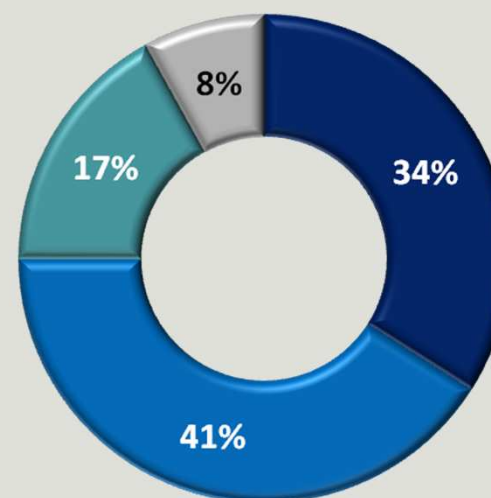
Et globalement, quelle est la part de votre activité en ... ?

Profil dominant au sein de la clientèle



- Dominante Particuliers
- Dominante Professionnels/TNS
- Dominantes Entreprises
- Pas de dominante

Profil dominant au sein des activités



- Dominante Assurance de personnes
- Dominante IARD/dommage
- Dominante Assurance vie
- Pas de dominante



Profils des personnes interrogées:

Un échantillon représentatif de la population française de 18 ans et plus

Enquête
Grand Public

Base : 1036

Sexe

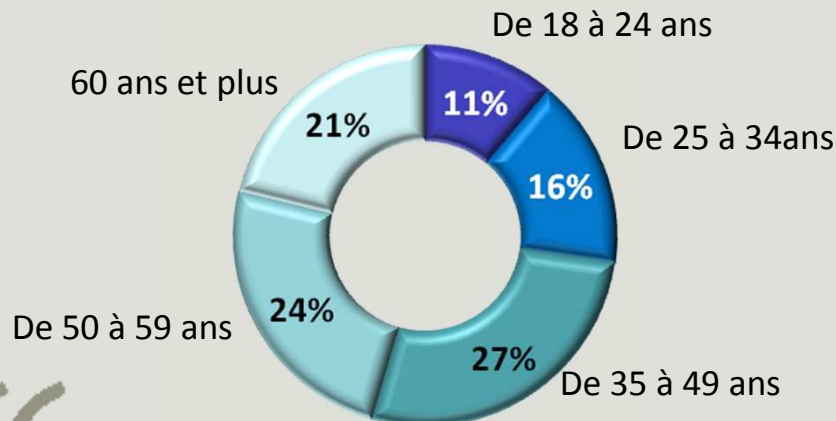


52%

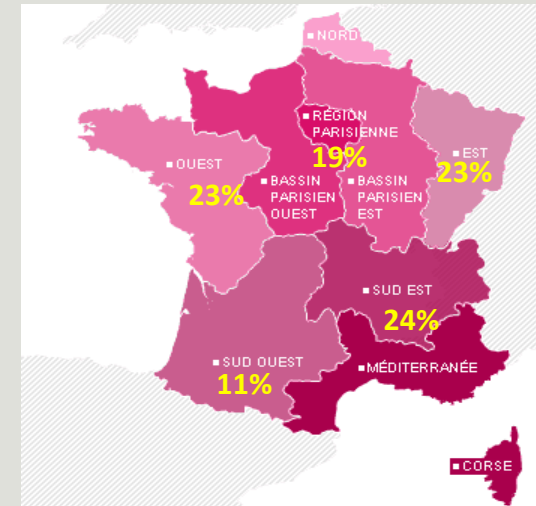


48%

Age



Région



Statut

