

Le marché des professionnels et TPE, une manne sous-exploitée par les acteurs de l'assurance

Enquête Xerfi Spécific auprès de 1 400 dirigeants d'entreprises (*):

« L'observatoire de l'assurance des TPE, PME et microentreprises - Une enquête pour décrypter les attentes et comportements des entreprises sur un marché fortement disputé »

Malgré la polémique sur la non prise en charge par les acteurs de l'assurance des pertes d'exploitation des restaurateurs, l'enquête de Xerfi Spécific montre que les dispositifs mis en place pendant la crise ont eu un impact décisif sur la satisfaction client avec 64% d'entreprises très satisfaites. D'après notre enquête menée auprès de plus de 1 400 dirigeants, près de 60% des entreprises ont en effet bénéficié de mesures de soutien de la part de leur(s) assureur(s), principalement sous la forme de mise à disposition de services d'accompagnement. La crise sanitaire a en effet été pour les acteurs de l'assurance l'occasion de réaliser un test grandeur nature sur leurs discours centrés sur la « préoccupation client ». Un enjeu crucial alors que les acteurs traditionnels sont fortement challengés par les bancassureurs et les AssurTech sur ce marché des entreprises. Dans cette période de crise sanitaire, délicate pour les TPE et PME, ces efforts des assureurs devraient porter leurs fruits. Cette cible de clientèle se prête tout particulièrement aux logiques de multi-équipement avec à la clé une plus grande « captivité » et fidélité, des revenus supplémentaires et, a priori, une meilleure rentabilisation du portefeuille.

Des clients globalement satisfaits...

Une véritable aubaine pour les acteurs de l'assurance. C'est d'autant plus vrai que près des trois-quarts des dirigeants de notre panel affirment ne recourir qu'à un seul assureur pour l'ensemble de leurs contrats professionnels, même si c'est surtout le cas des microentreprises (80% d'entre elles) mais moins des PME (44%). Notre enquête montre également que 60% des entreprises sont clientes de leur assureur principal depuis plus de six ans et un quart d'entre elles depuis plus de dix ans. Une relation dans la durée qui s'observe surtout chez les PME, en particulier dans les secteurs du BTP et de l'industrie. Mieux encore, 99% des entreprises interrogées se déclarent satisfaites, dont 64% très satisfaites. La preuve que la profession a su gérer la situation de crise inédite.

Facteur clé de satisfaction et de fidélisation, la qualité relationnelle est ainsi plébiscitée par les assurés professionnels et obtient la note la plus élevée de 8,6 sur 10 (à égalité avec les garanties et services proposés). Suivent la disponibilité de l'assureur, la qualité du conseil et du suivi ou encore la réactivité. En revanche, l'adaptation des offres aux besoins et les tarifs pratiqués retiennent moins l'attention des dirigeants de notre panel. Face à des produits considérés comme indifférenciés, la compétition se jouera donc avant tout sur une relation client dont les ressorts reposent sur des qualités de savoir-faire (conseil) et de savoir-être (suivi, disponibilité, réactivité).

...des acteurs de l'assurance aux petits soins...

Les acteurs de l'assurance ne s'y sont pas trompés comme l'illustrent les initiatives de ces derniers mois auprès de cette clientèle des microentreprises, TPE et PME, à l'image de l'arrivée de la Maif et du retour du Portugais Fidelidade ou encore du lancement de nouvelles offres sur le seul segment de la multirisque professionnelle. Il est vrai que les niveaux de couverture peu élevés sur certaines lignes de produits/risques justifient les manœuvres des assureurs. Notre enquête, qui mesure les niveaux de couverture de ces clientèles fait apparaître des réservoirs de croissance indiscutables en matière de cyber assurance, de garanties pertes d'exploitation mais aussi en matière de protection sociale de salariés et des dirigeants.

Ainsi, moins du quart des microentreprises, TPE et PME interrogées déclarent être couvertes contre les pertes d'exploitation et à peine plus de 15% ont souscrit un contrat ou des garanties pour se protéger des cyberattaques. Tous secteurs confondus, près de dix dirigeants sur dix n'ont pas de solutions d'épargne retraite et moins de 20% des TPE de l'hôtellerie-restauration ont mis en place de telles solutions pour leurs salariés.

... et des nouveaux entrants en embuscade

L'attractivité de ces clientèles se mesure également à l'aune des initiatives des nouveaux entrants, venus de l'assurance traditionnelle mais aussi issus de la banque ou de l'univers AssurTech. Après l'assurance santé complémentaire des professionnels, les banques s'attaquent désormais aux risques dommages. Crédit Mutuel, Crédit Agricole ou encore Société Générale ont ainsi décidé d'indemniser certains de leurs assurés professionnels sur une base forfaitaire et en dehors de tout cadre contractuel. Et entre leurs réseaux de proximité et l'accès à des clientèles captives car bancarisées, les banques ne manquent pas d'atouts. Les entreprises de notre panel sont ainsi à hauteur de 4,5% déjà assurées auprès d'un établissement bancaire pour au moins un de leurs contrats. Les résultats de notre enquête montrent que ce sont surtout les microentreprises qui se déclarent les plus favorables à une souscription auprès des banques. La majorité rejette en revanche la possibilité de souscrire leurs contrats d'assurance auprès d'AssurTech, même si les entreprises de la santé et des services y sont les plus favorables (plus de 25%).

De la nécessité de séduire les prescripteurs

L'entourage professionnel des assurés, voire dans certains cas leur cercle personnel, joue un rôle clé dans le choix de leurs prestataires en assurance. Notre enquête ne dit pas autre chose puisque 55% des dirigeants interrogés indiquent que leur assureur leur a été recommandé par leur entourage professionnel. Dans ces conditions, le rôle des acteurs référents (experts-comptables, avocats, organisations professionnelles...) s'avère déterminant, en particulier dans l'univers de la santé et des services. Un constat acté par les mutuelles d'assurance professionnelles qui ont su rester proches des organisations représentatives des métiers qu'elles ciblent, à l'instar de la MAPA (Mutuelle d'assurance des professions alimentaires).

Auteur de l'étude : Sabine Gräfe

(*) L'observatoire Xerfi Spécific de l'assurance des microentreprises, TPE et PME s'appuie sur une enquête menée auprès de 1 464 entreprises, tous secteurs confondus, entre les 3 et 18 mai 2021. Réalisée en ligne par notre centre d'appels, celle-ci a permis de recueillir l'opinion et les pratiques des dirigeants de microentreprises, TPE et PME présentes sur l'ensemble du territoire. Structuré selon des critères de taille et d'activité, l'échantillon mis en œuvre fournit toutes les garanties statistiques de représentativité indispensables à l'établissement d'un panorama fiable de l'assurance des professionnels.

Xerfi Spécific est le département des études et prestations sur mesure du groupe Xerfi. Xerfi Spécific mobilise les ressources les plus adaptées à votre projet. En fonction de vos besoins, son équipe dédiée, composée de directeurs d'études, de prévisionnistes et d'analystes se renforce grâce aux compétences puisées dans les différents départements du groupe Xerfi pour répondre au mieux à votre problématique et vous apporter des solutions personnalisées.