



pour

*Département Opinion et
Stratégies d'Entreprise*



Les PME-TPE, le risque et l'assurance

Novembre 2010

1. La méthodologie

2. Les résultats de l'étude

- A. Les chefs d'entreprise et le risque
- B. Les pratiques des chefs d'entreprise en matière d'assurance
- C. La satisfaction et les attentes vis-à-vis de l'assureur

3. Synthèse

1.

La méthodologie

Etude réalisée pour : **GAN ASSURANCES**

Echantillon : Étude réalisée en partenariat avec Ifop auprès d'un échantillon **802** entreprises représentatif des entreprises françaises de moins de 250 salariés (hors secteurs agriculture et assurance).

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille et secteur d'activité). Afin de disposer de bases suffisantes par taille et secteur, l'échantillon a été raisonné pour être ensuite ramené à sa structure réelle.

Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par téléphone au lieu de travail des personnes interrogées.

Dates de terrain : Du 5 au 13 octobre 2010.

2.

Les résultats de l'étude

A.

Les chefs d'entreprise et le risque

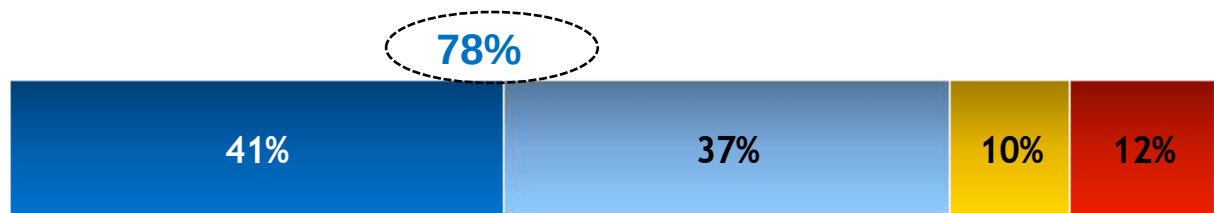
Des dirigeants qui ont le sentiment d'être plus fortement exposés aux risques et incertitudes qu'il y a quelques années

Question : Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?

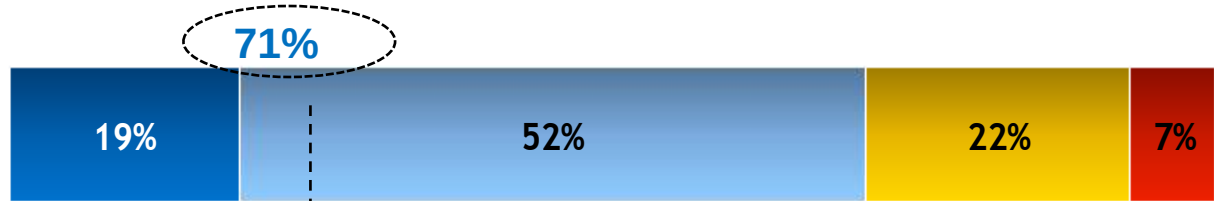
La prise de risque fait partie intégrante du métier de dirigeant d'entreprise



Votre entreprise est bien plus exposée aux incertitudes et aux risques qu'il y a quelques années



Dans le quotidien de votre entreprise, vous parvenez à bien anticiper et à évaluer les risques



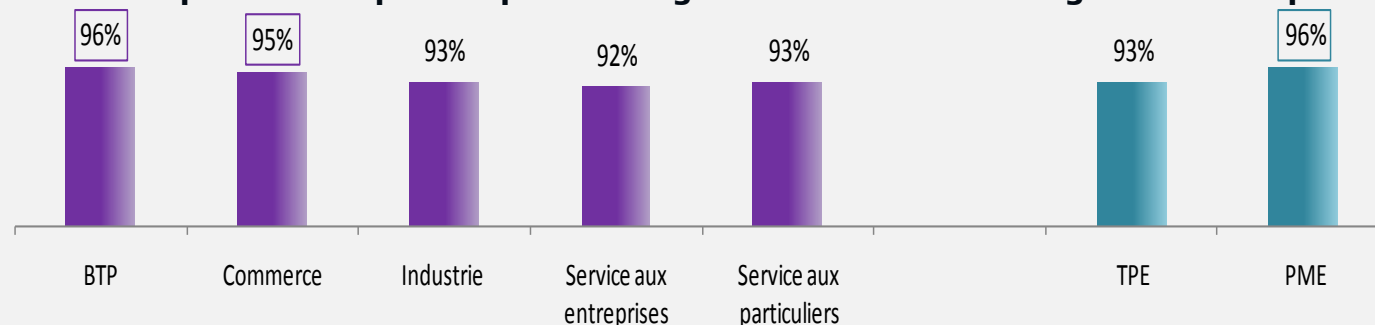
■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas d'accord du tout

À noter, une anticipation des risques au quotidien plus en retrait : un aspect qui semble plus délicat / problématique à appréhender

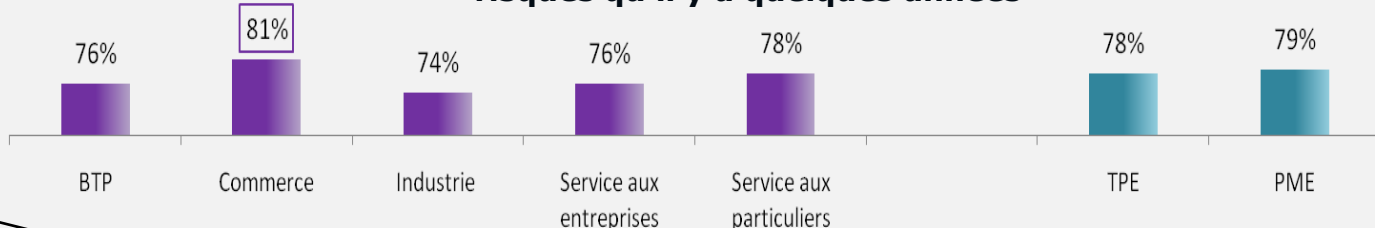
Question : Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?

Total « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord »

La prise de risque fait partie intégrante du métier de dirigeant d'entreprise

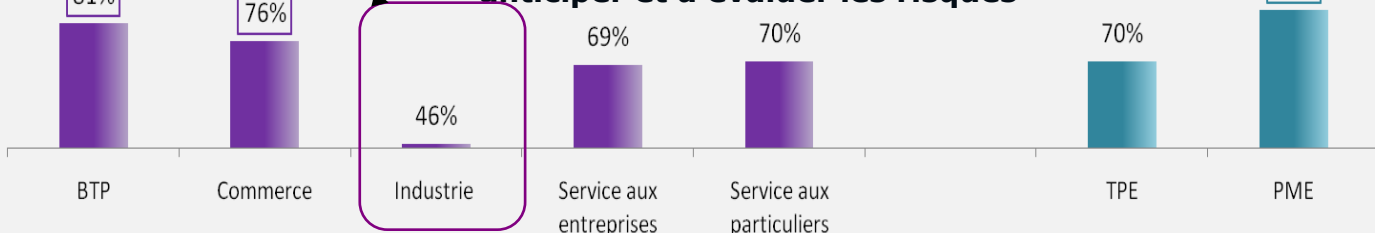


Votre entreprise est bien plus exposée aux incertitudes et aux risques qu'il y a quelques années

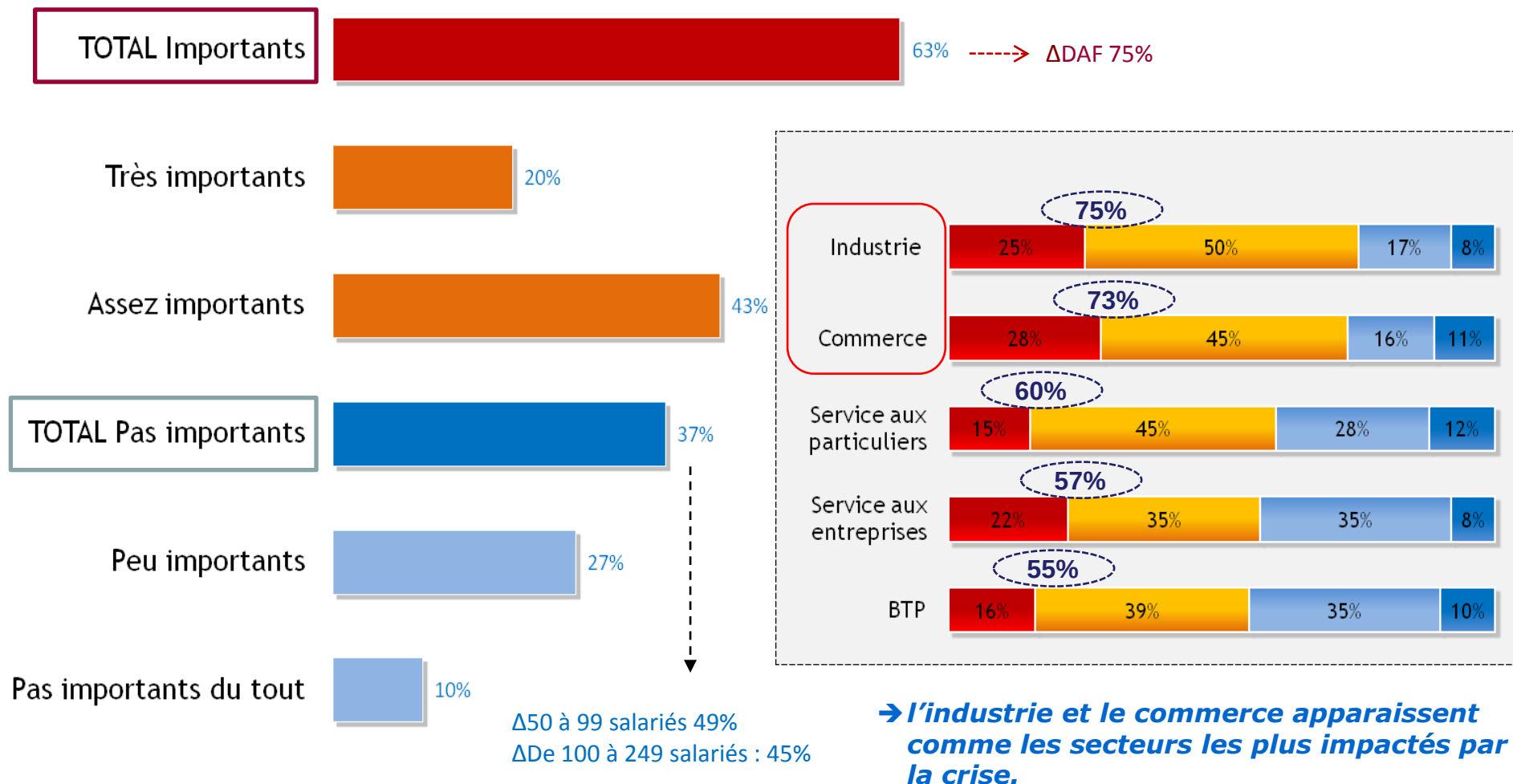


→ Le secteur industriel semble, quant à lui, éprouver plus de difficultés à anticiper et gérer les risques au quotidien

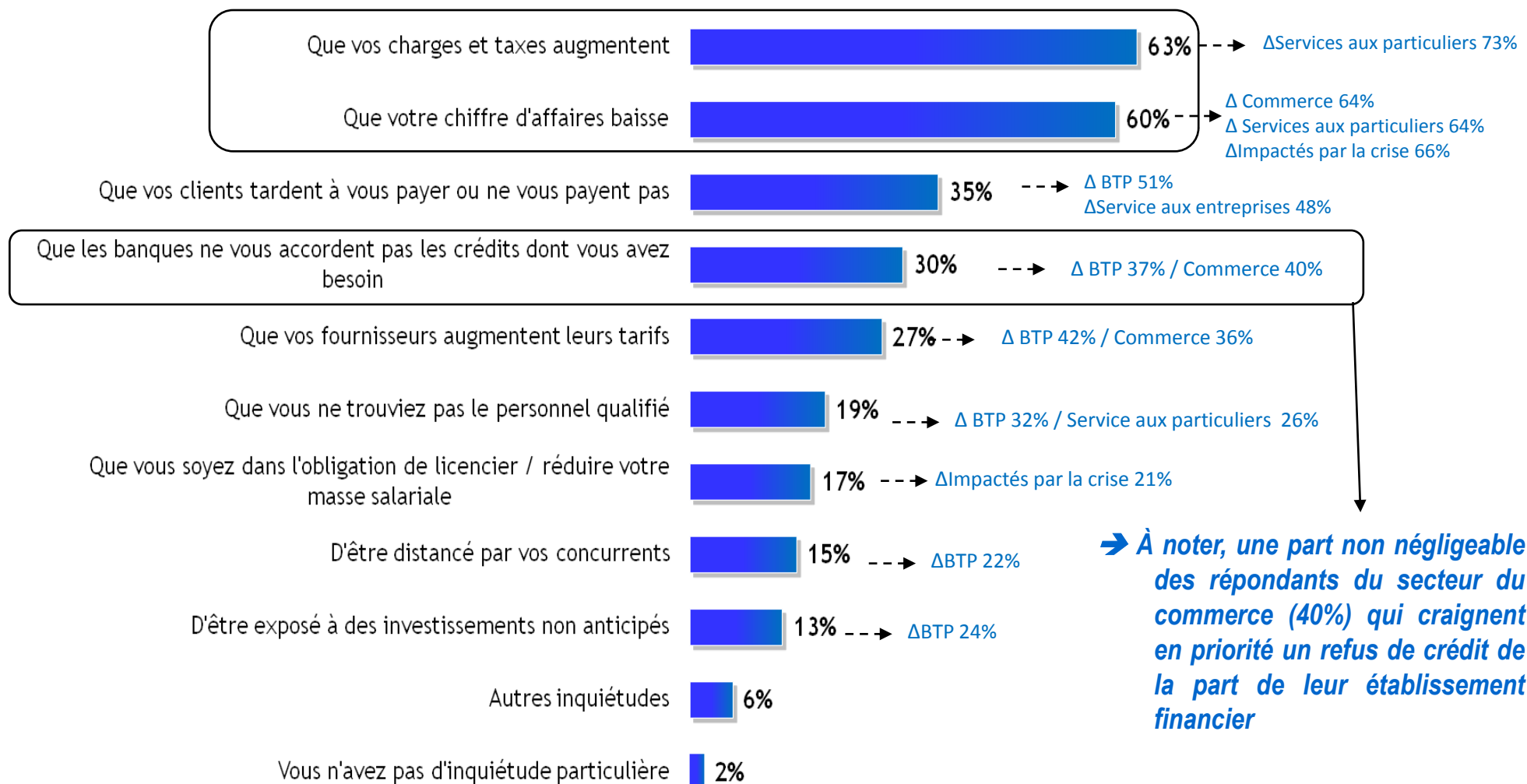
Dans le quotidien de votre entreprise, vous parvenez à bien anticiper et à évaluer les risques



Question : Vous personnellement, diriez-vous que la crise a aujourd'hui des effets sur l'activité de votre entreprise ?

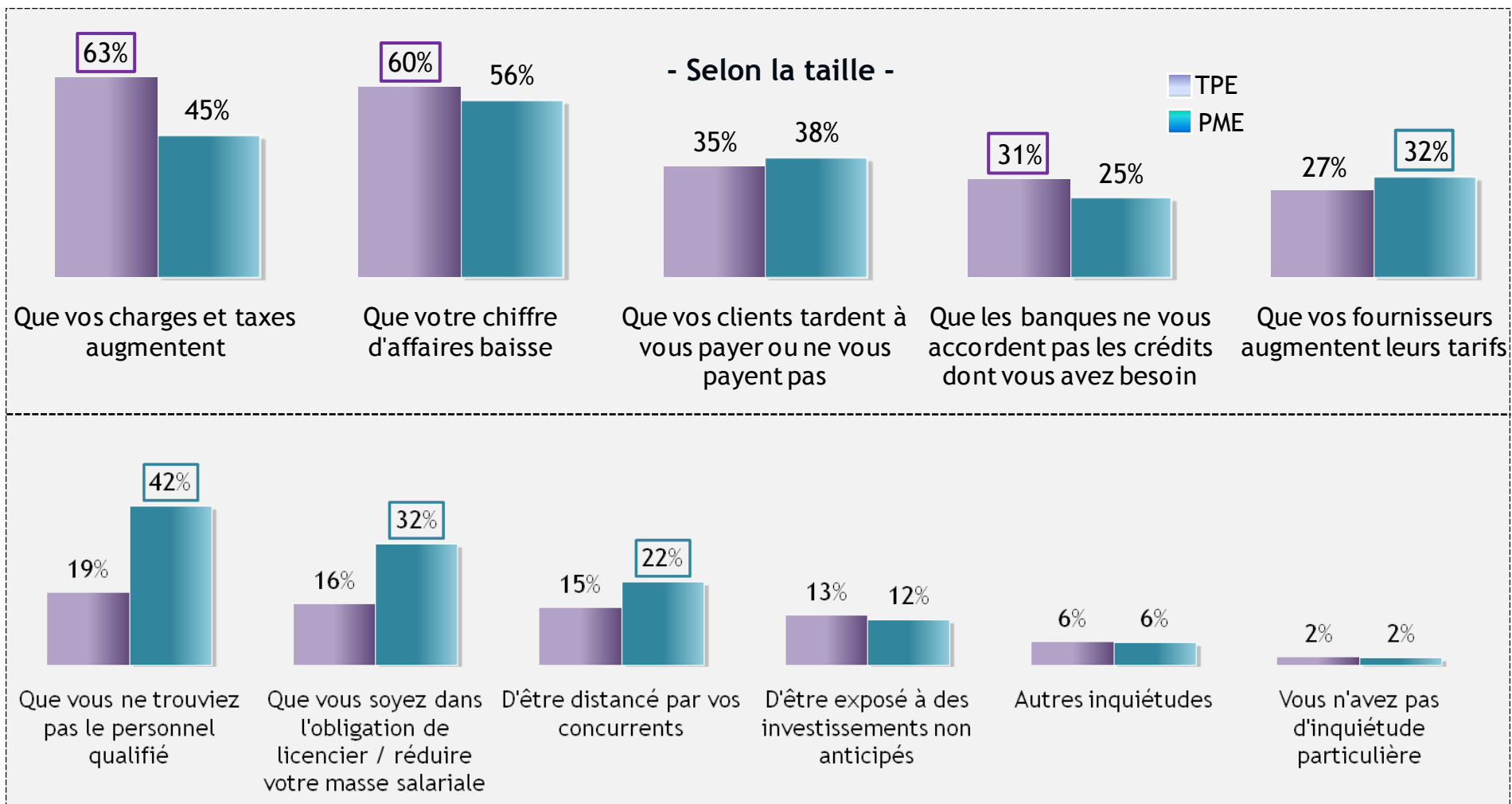


Question : *Aujourd'hui quelles sont vos principales inquiétudes concernant l'avenir de votre activité ?*



Question : Aujourd'hui quelles sont vos principales inquiétudes concernant l'avenir de votre activité ?

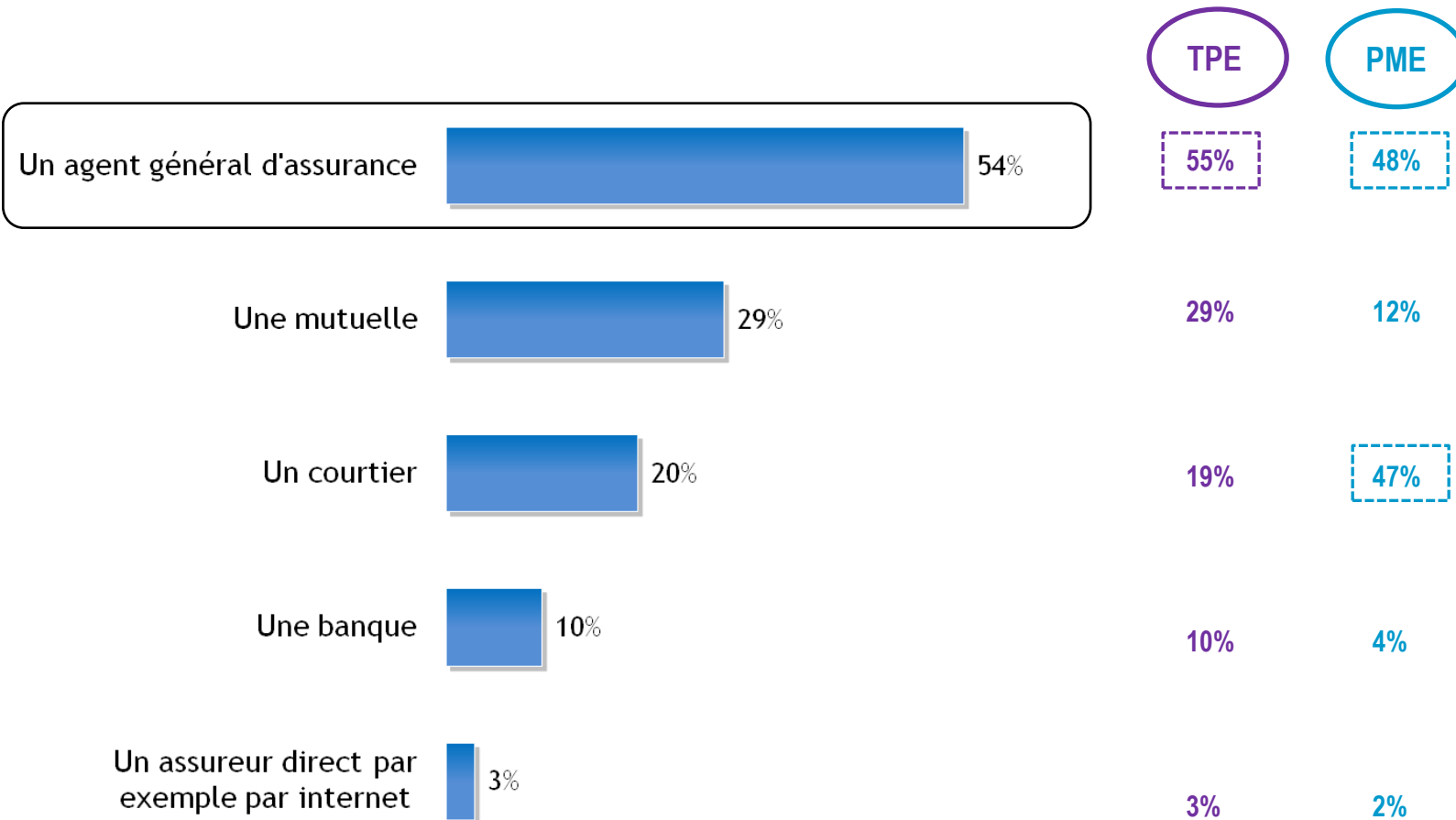
→ De fait, de façon assez logique, les dirigeants de TPE redoutent plus fortement des problèmes de trésorerie, là où les dirigeants de PME s'inquiètent davantage des aspects RH ainsi que de leur positionnement vis à vis de la concurrence.



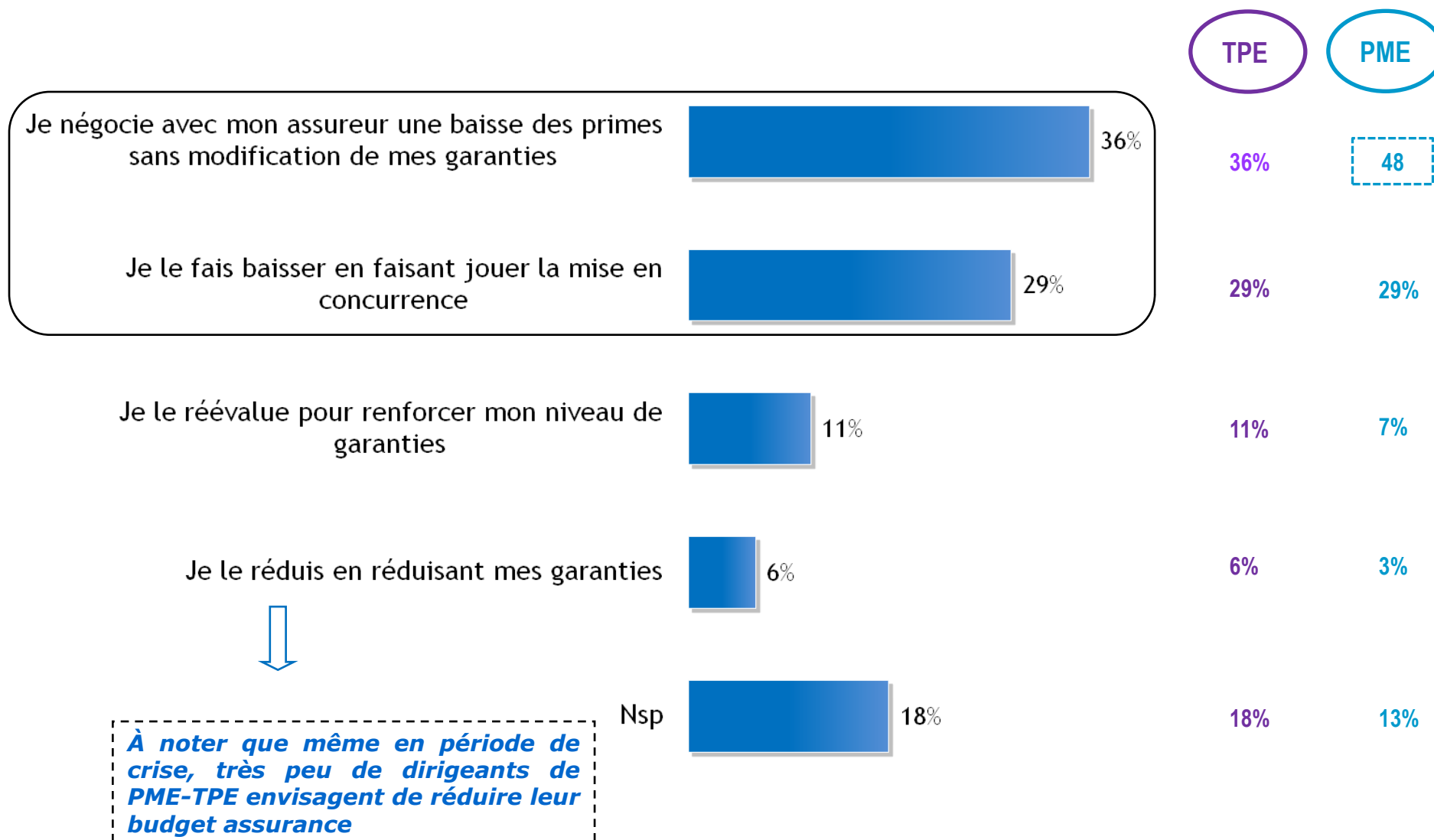
B.

Les pratiques des chefs d'entreprise en matière d'assurance

Question : *Votre assureur est-il ... ?*



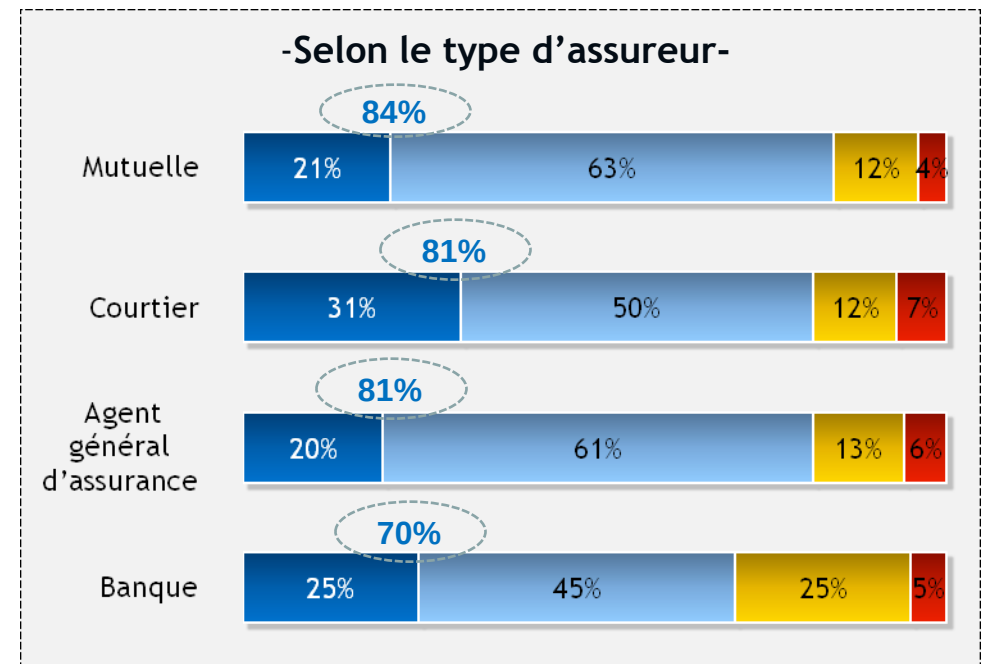
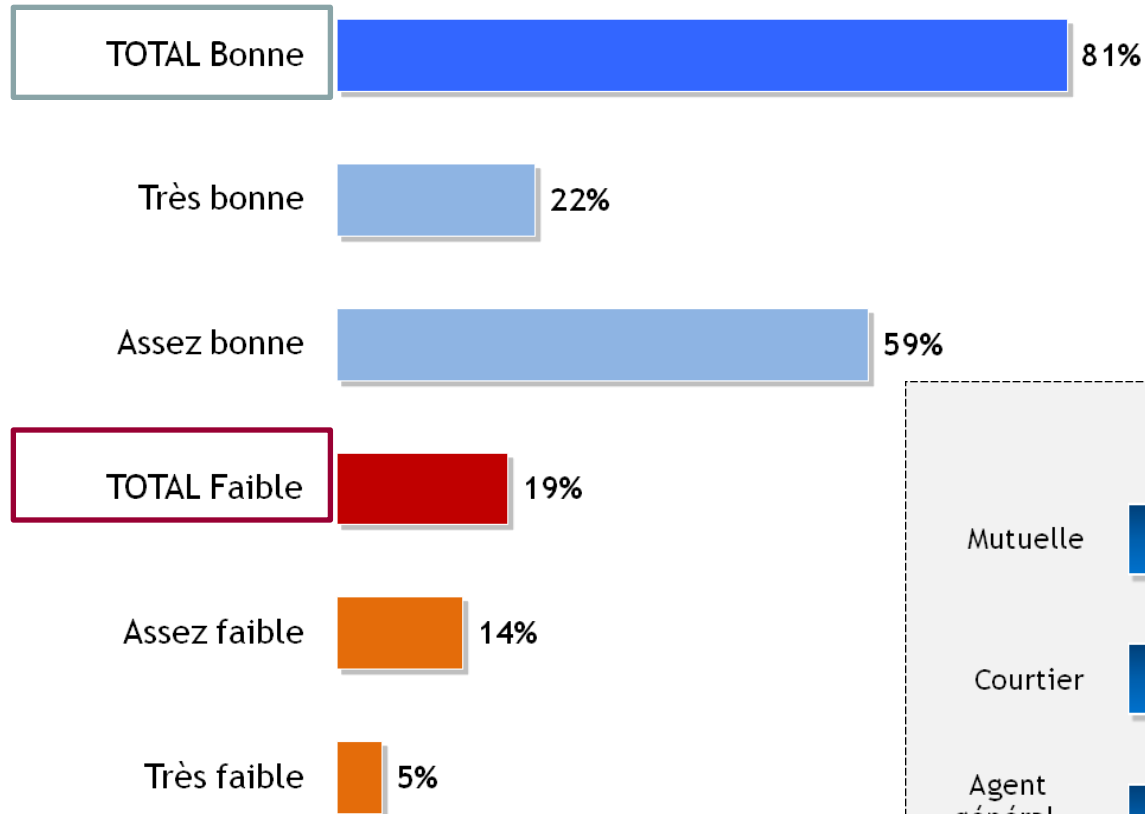
Question : En période de crise, comment gérez-vous votre budget assurance ?

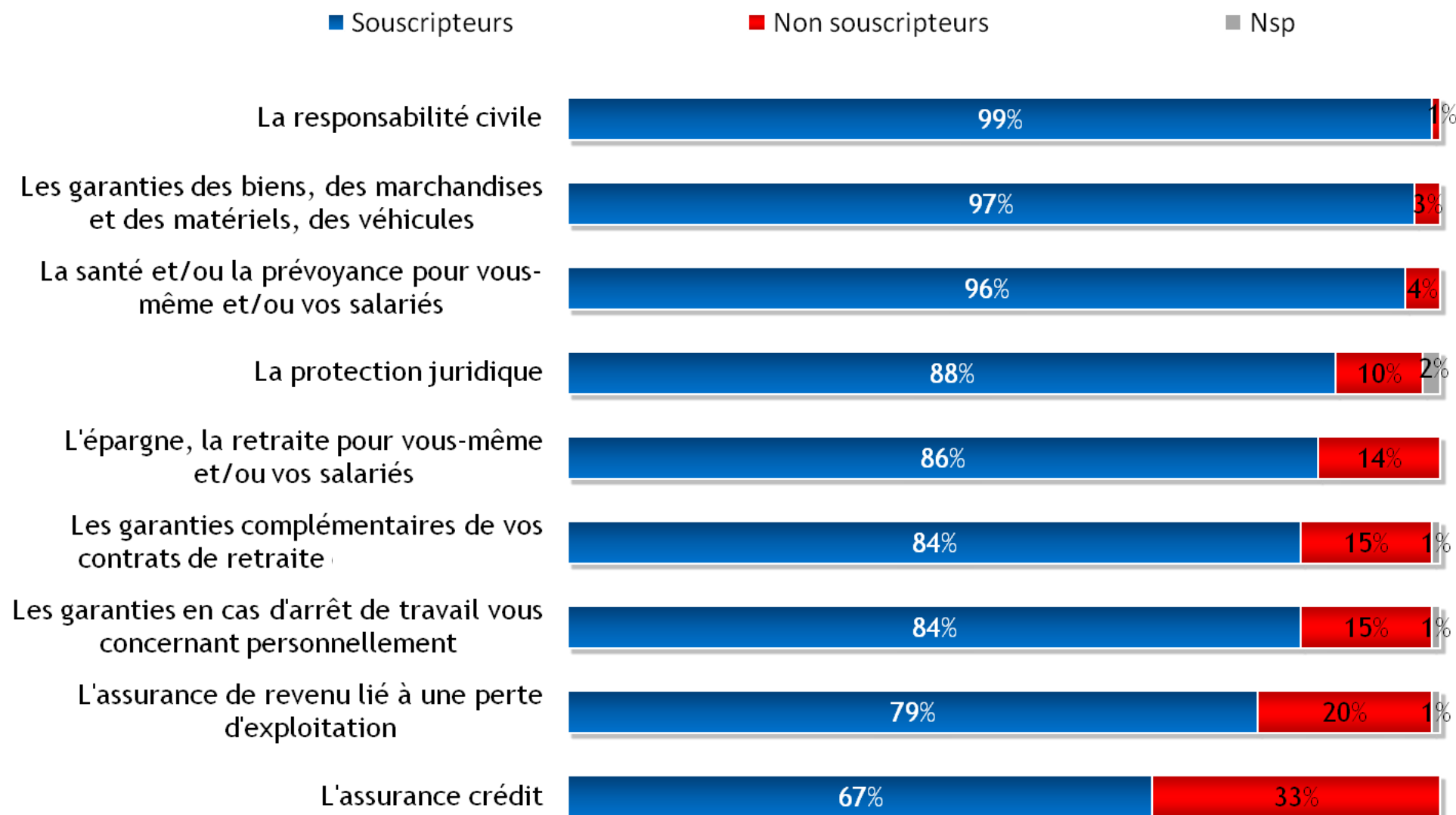


C.

La satisfaction et les attentes vis-à-vis de l'assureur

Question : Avez-vous une très bonne, assez bonne, assez faible ou très faible connaissance de vos contrats d'assurance ?

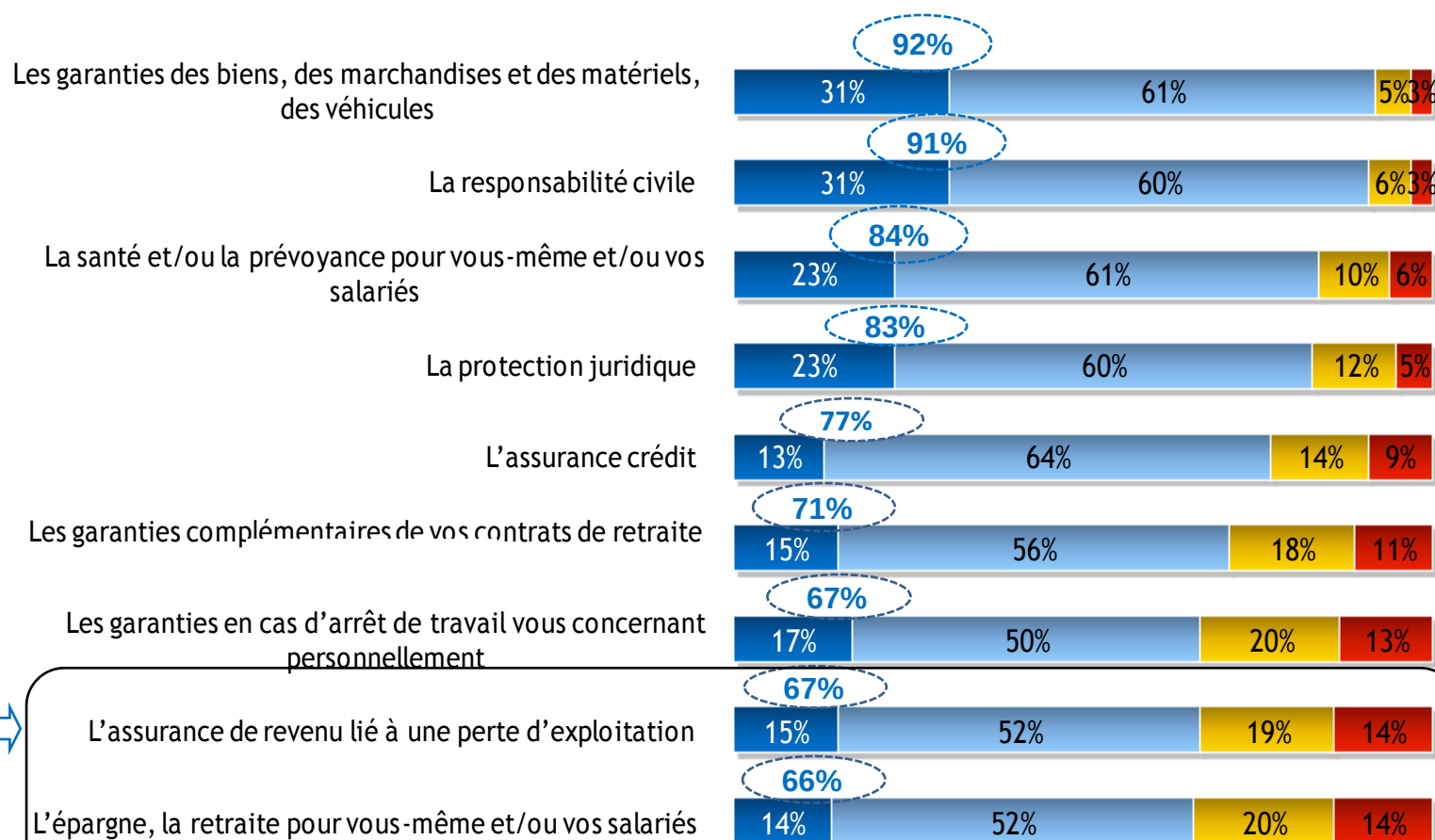




Question : Concernant les différentes garanties que vous avez éventuellement souscrites, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de ... ?

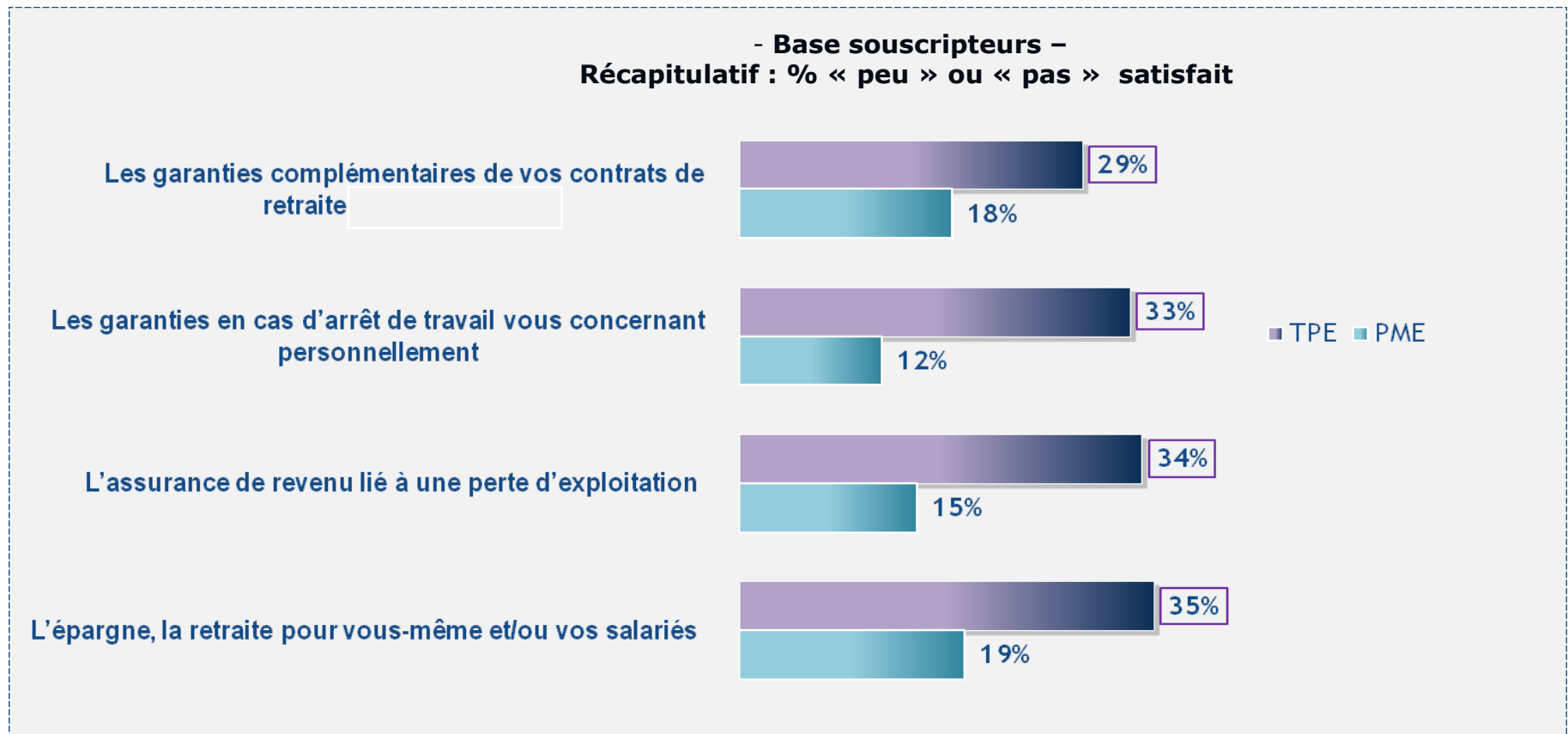
- Base souscripteurs -

■ Très satisfait ■ Assez satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait



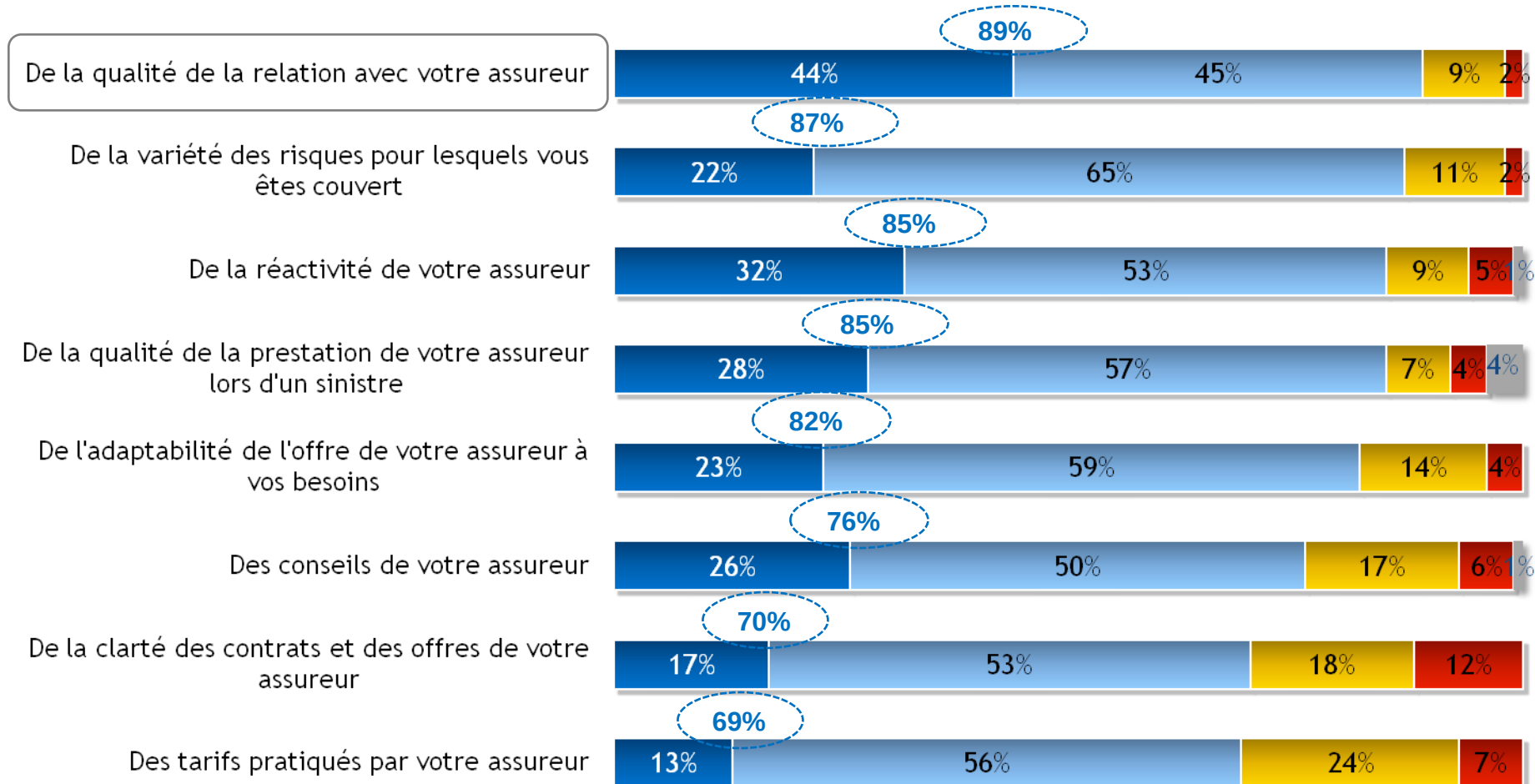
Les sujets offrant le moins de satisfaction étant des problématiques liées à la conjoncture et réformes en cours

Question : Concernant les différentes garanties que vous avez éventuellement souscrites, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de ... ?



Question : Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait... ?

■ Très satisfait ■ Assez satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Nsp



➔ Toutefois, les tarifs et, dans une moindre mesure, le conseil et la clarté de l'information font l'objet d'attentes plus importantes.

Question : *Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait... ?*

- Base souscripteurs -

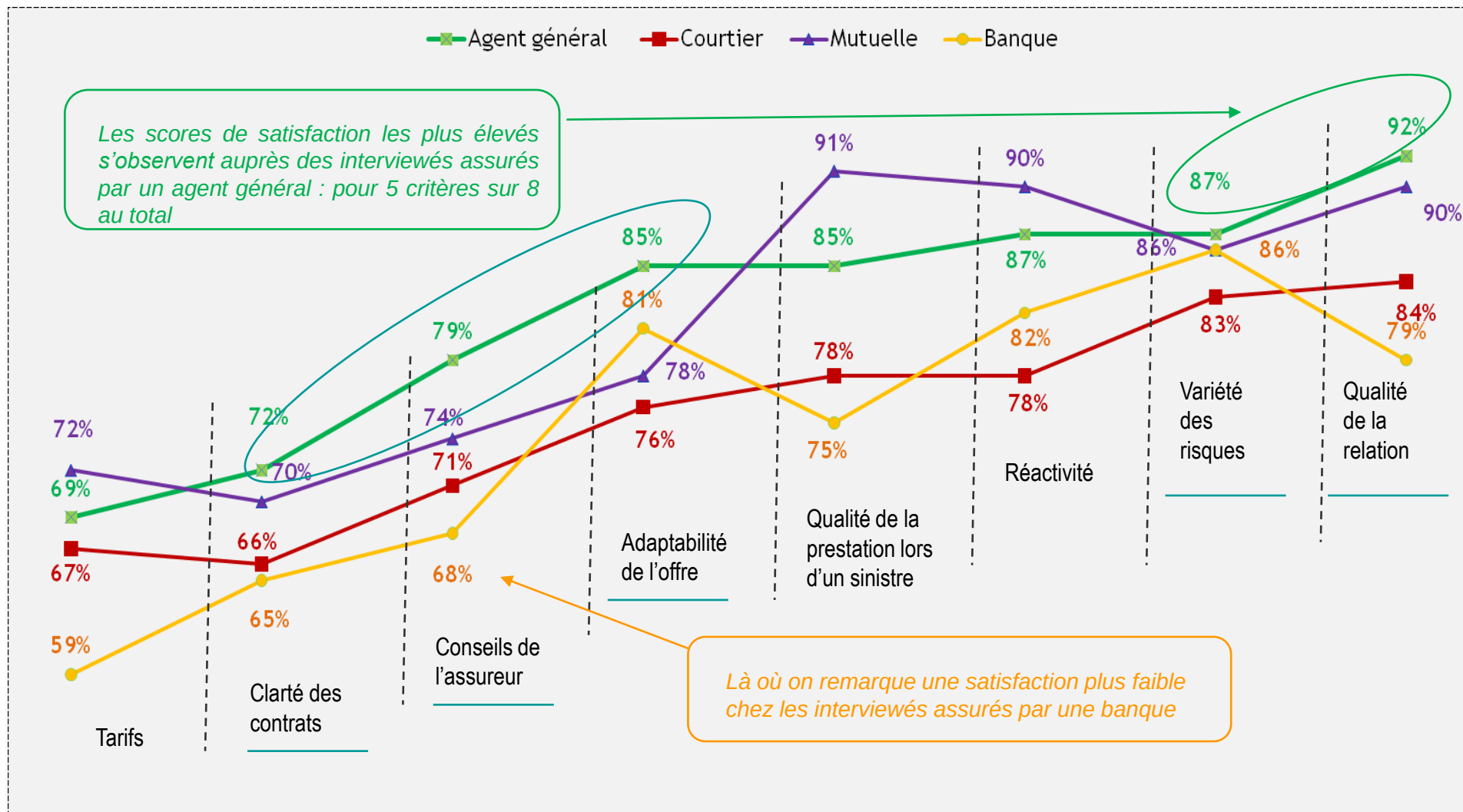
Récapitulatif : % « très » ou « assez » satisfait

■ TPE ■ PME



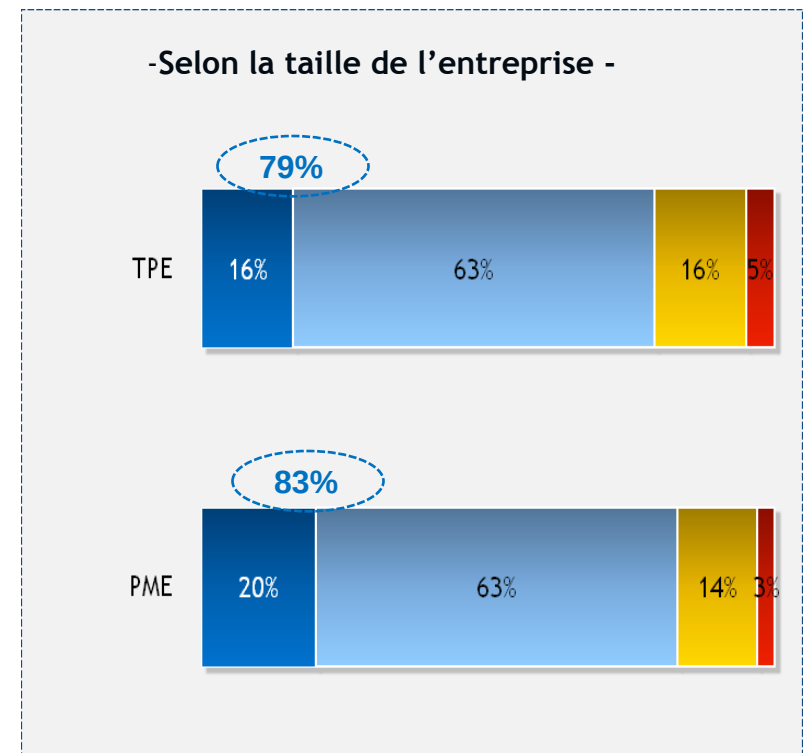
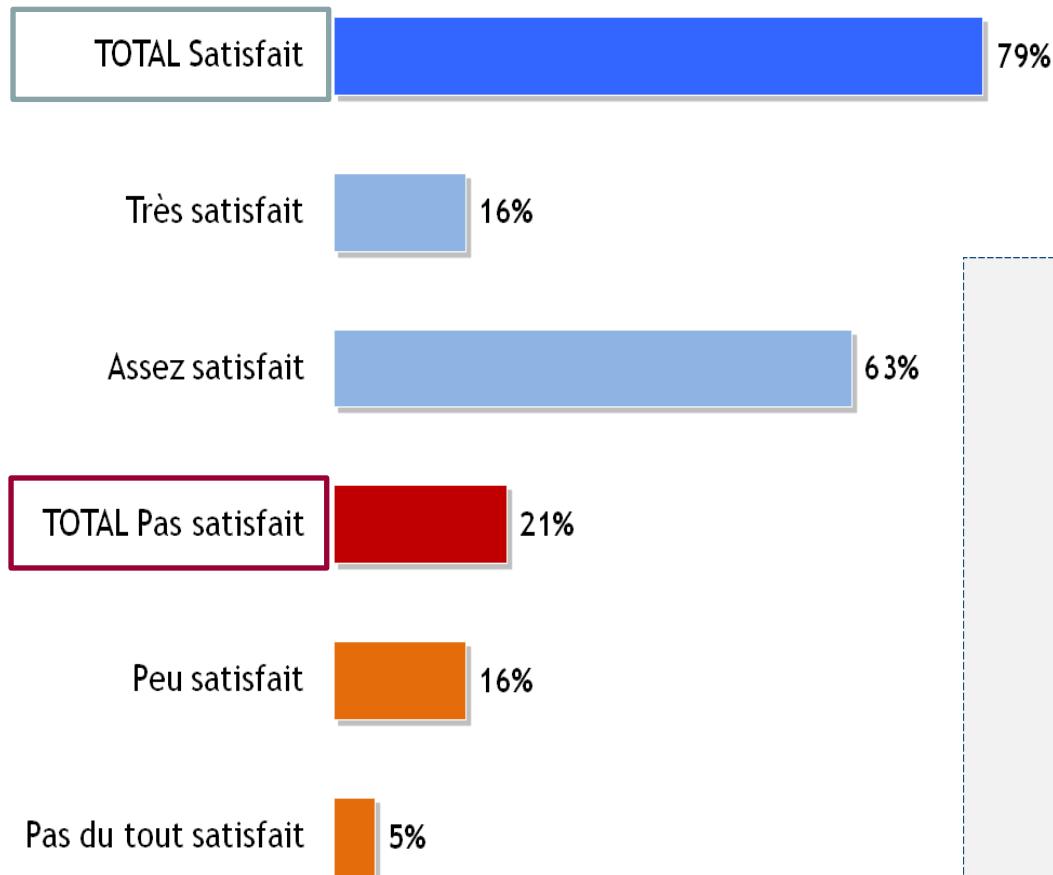
Un niveau de satisfaction d'autant plus élevé lorsque l'intermédiaire est un agent général

Question : Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait... ?

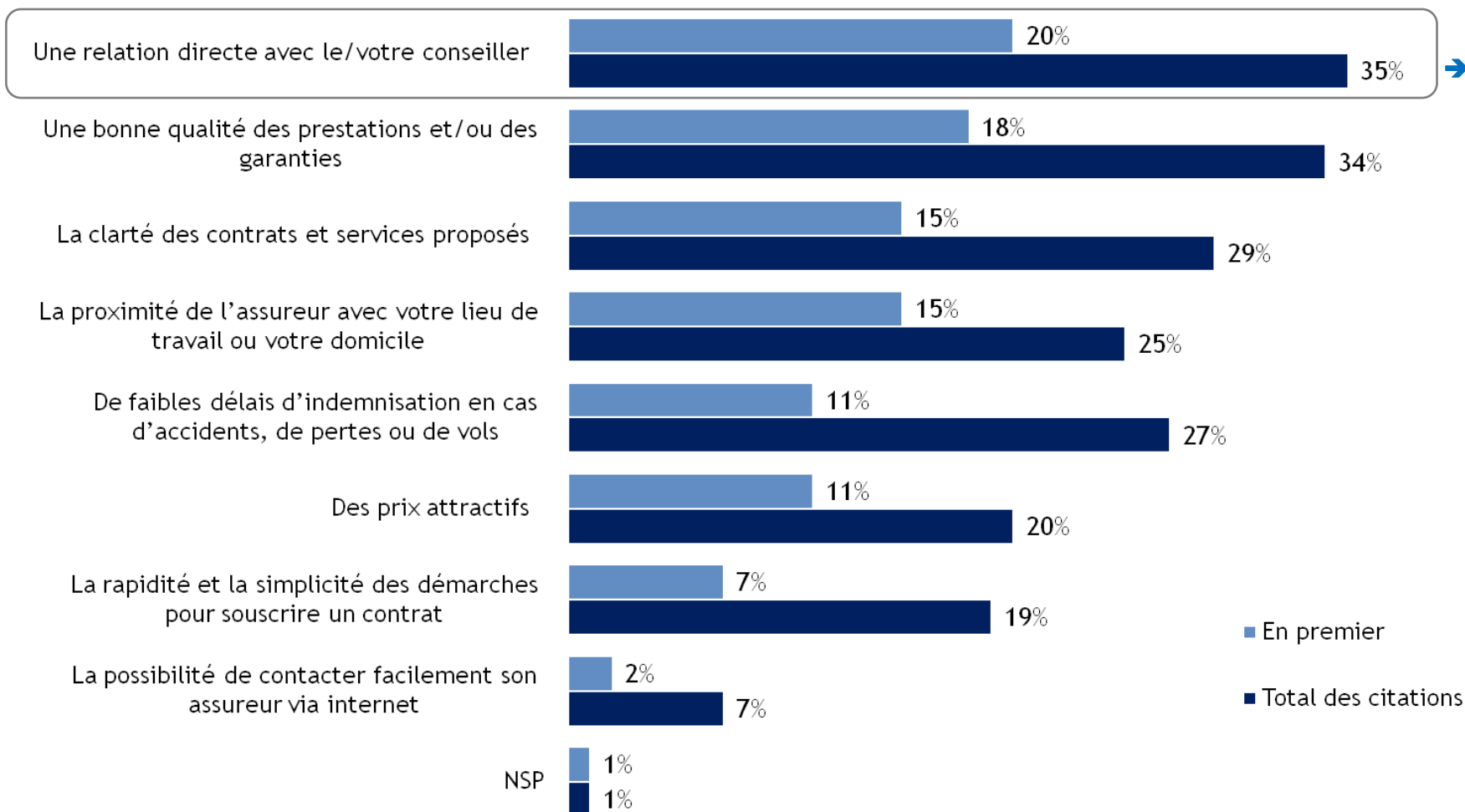


Question :

Concernant l'adéquation de vos contrats et garanties à votre situation, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait du suivi réalisé par votre assureur ?



Question : *Aujourd'hui, qu'attendez-vous en priorité de votre assureur ?*



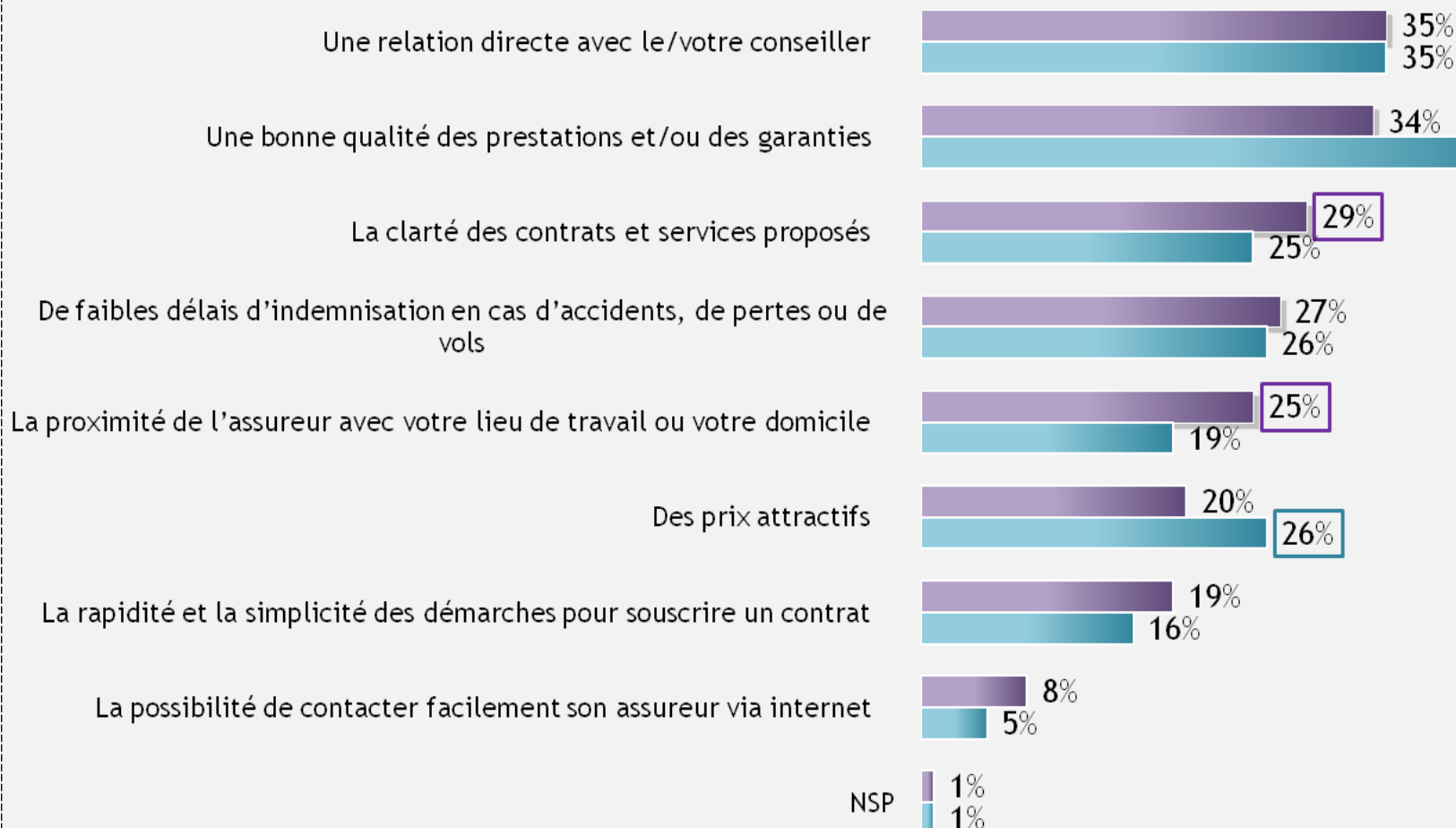
→ **Le relationnel / la proximité : une priorité pour les TPE-PME**

■ En premier
■ Total des citations

Question : Aujourd'hui, qu'attendez-vous en priorité de votre assureur ?

-Récapitulatif : total des citations -

■ TPE ■ PME



Les interviewés à la tête de PME insistent, quant à eux, davantage sur la qualité intrinsèque des garanties

Question : *Enfin, y a t il des garanties ou des services dont vous souhaiteriez bénéficier mais que votre assureur ou les assurances ne proposent pas aujourd'hui ? (Question ouverte – réponses non suggérées)*

Je ne vois pas d'amélioration possible, je suis satisfait de mes garanties 26%

TOTAL RELATION 10%

Davantage d'information, de suivi, de clarté dans les contrats, d'adaptabilité 9%

Plus de rapidité, de réactivité de la part de l'assureur 2%

TOTAL COUVERTURE SOCIALE 9%

Une meilleure couverture sociale complémentaire 5%

Améliorer les garanties en cas d'arrêt de travail, maladie 3%

Meilleure couverture chômage 1%

Baisse des tarifs ou des franchises, adéquation tarif / indemnisation 5%

Meilleure garantie en cas de perte d'exploitation 4%

Étendre les assurances véhicules 2%

Développer les garanties liées à la protection juridique 2%

Meilleure garantie contre les impayés 1%

Autre 5%

NSP/Aucune 41%

→ **Signe du bon niveau de satisfaction globale, près de 7 dirigeants sur 10 ne parviennent pas à citer une nouvelle garantie ou service dont ils souhaiteraient bénéficier et 26% des interviewés se déclarent même pleinement satisfaits de la gamme proposée par leur assureur. Les réponses apparaissent très homogènes entre les TPE et les PME.**

3.

Synthèse

→ Les chefs d'entreprise et le risque :

- Une crise économique et financière mondiale qui continue de faire sentir ses effets pour plus de **6 entreprises sur 10**
 - ◇ Un constat d'autant plus fort dans les secteurs de l'industrie (impacté à 75%) et du commerce (impacté à 73%)
- Dans ce contexte, les dirigeants d'entreprises craignent / redoutent à 63% une augmentation de leurs charges et taxes, et à 60% une baisse de leur chiffre d'affaires.
- Des préoccupations qui varient selon la taille de l'entreprise
 - ◇ Si les TPE redoutent plus fortement des problèmes liés à la trésorerie
 - ◇ Les PME, quant à elles, s'inquiètent davantage des problématiques RH et concurrentielles
- De manière assez logique, pour 93% des répondants le métier de dirigeant d'entreprise est fortement corrélé/ lié à la notion de risque
 - ◇ 71% des répondants déclarent ainsi évaluer et anticiper au quotidien cette notion de risque
 - ◇ Une gestion du risque plus présente au sein des PME, du secteur BTP et commerce Vs le secteur de l'industrie,(à seulement 46%)

→ **Les pratiques des chefs d'entreprise en matière d'assurance :**

- Un dirigeant d'entreprise sur deux est aujourd'hui assuré auprès d'un agent général d'assurance
 - ◇ Toutefois, au sein des PME une proportion quasi équivalente a fait appel à un courtier (47%)

- Des dirigeants d'entreprise qui, pour gérer leur budget en temps de crise, privilégient la négociation (36%) et la mise en concurrence (29%) en vue d'obtenir une baisse des tarifs
 - ◇ Une pratique plus répandue au sein des PME (à 48% pour la négociation, et 29% pour la mise en concurrence).

→ La satisfaction et les attentes vis-à-vis des assureurs

- Globalement, des dirigeants d'entreprise qui se déclarent relativement satisfaits des assureurs et contrats de garanties souscrits
 - ◇ Ainsi 8 répondants sur 10 affirment avoir une bonne connaissance de leur contrat
 - ◇ 89% se disent satisfaits de la relation avec leur assureur
 - ◇ 87% sont satisfaits de la variété des risques couverts et 79% de l'adéquation des contrats de garanties à leurs besoins
 - ◇ Et 85 % soulignent la réactivité de leur assureur
- À noter, une satisfaction qui semble influencée par la nature de l'assureur
 - ◇ Des scores de satisfaction majoritairement plus élevés lorsqu'il s'agit d'un agent général ou d'une mutuelle Vs une banque
- Du point de vue des dirigeants d'entreprise, la dimension relationnelle apparaît tout aussi importante que la qualité des prestations
 - ◇ 35% des répondants affirment ainsi, que la relation directe avec son conseiller est une priorité
 - ◇ De la même façon, une bonne qualité des prestations et garanties est une priorité pour 34% des dirigeants et 29% s'attachent à la clarté des contrats.

→ Des aspects que les assureurs se doivent de valoriser aux yeux des assurés /dirigeants d'entreprises