



Groupama



AHEAD OF WHAT'S NEXT.

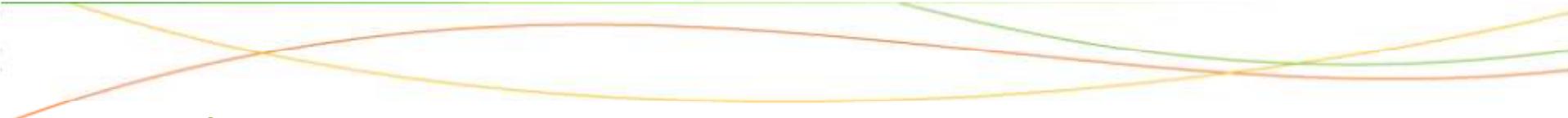
## Les Français, la relation client et les assureurs

**Rapport rédigé par :**

*Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion*

*Magalie Gérard, Directrice de clientèle au Département Politique – Opinion*

*Gaspard Lancrey-Javal, Chargé d'études senior au Département Politique – Opinion*



## Sommaire

### Méthodologie de l'enquête

---

**P.3**

#### *1. La relation client en France*

---

*P. 4*

#### *2. La relation avec son assureur*

---

*P.11*

## Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée en ligne du 6 au 9 décembre 2013



Echantillon de **1686** personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

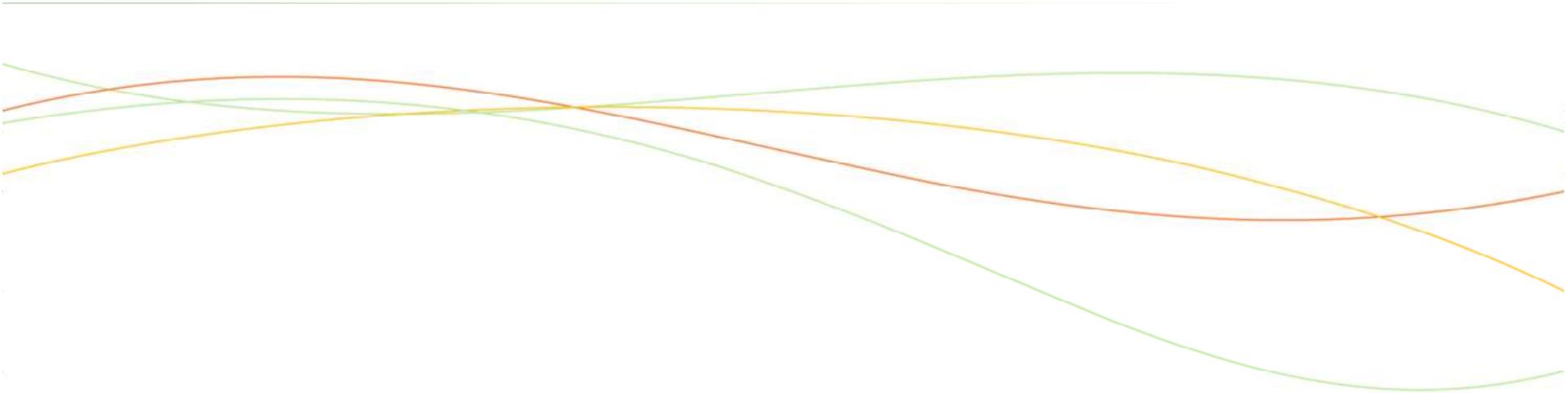


Méthode des quotas et redressement appliqué aux variables suivantes :  
sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- *Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage*



# 1. La relation client en France

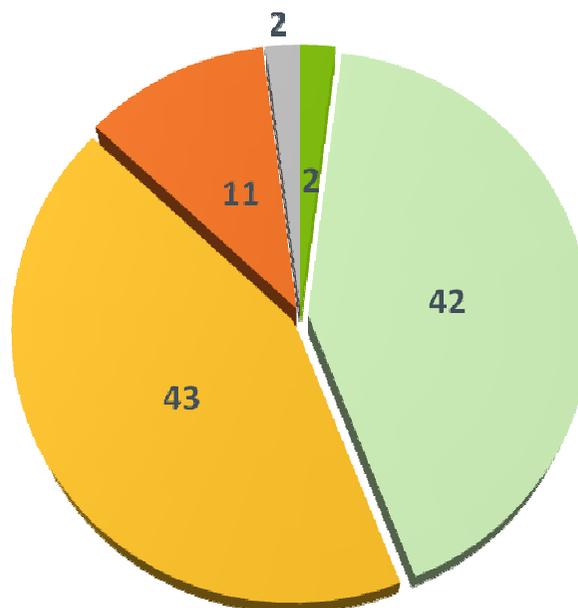
## Une majorité de Français a le sentiment d'être mal considéré en tant que client

De manière générale, avez-vous le sentiment qu'en France, en tant que client, vous êtes... ?

- À tous, en % -

**Mal considéré : 54%**

Ouvrier : 64%  
1 200 à moins de 2 300 euros : 60%  
Bac : 59%



**Bien considéré : 44%**

65 ans et plus : 50%  
3 500 euros et plus : 49%  
Supérieur à Bac +2 : 48%

Les personnes les plus âgées et les plus aisées se montrent sensiblement plus positives que la moyenne.

■ Très bien considéré   ■ Assez bien considéré   ■ Assez mal considéré   ■ Très mal considéré   ■ Ne se prononce pas

## 4 Français sur 10 considèrent que le client, en France, est bien moins considéré que dans les autres pays européens

Selon vous, le client en France est-il, de manière générale, mieux considéré, moins bien considéré ou ni mieux ni moins bien considéré par les professionnels et les commerçants que dans les autres pays

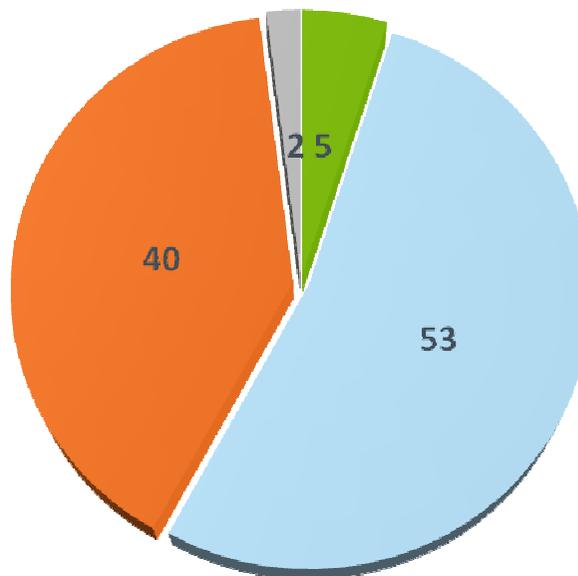
européens ?

- À tous, en % -

Moins de 1 200 euros : 9%  
Moins de 35 ans : 7%  
Bac +2 : 7%

5 000 euros et plus : 53%  
Cadre et profession libérale : 52%  
2 300 à moins de 3 500 euros : 46%  
65 ans et plus : 45%  
Supérieur à Bac +2 : 45%  
Homme : 44%  
CSP+ : 44%

Un sentiment particulièrement présent chez les catégories supérieures et à hauts revenus mais également chez les personnes âgées.



Profession intermédiaire : 59%  
Moins de 1 200 euros : 58%  
1 200 à moins de 2 300 euros : 58%  
Bac : 57%

■ Mieux considéré

■ Ni mieux ni moins bien considéré

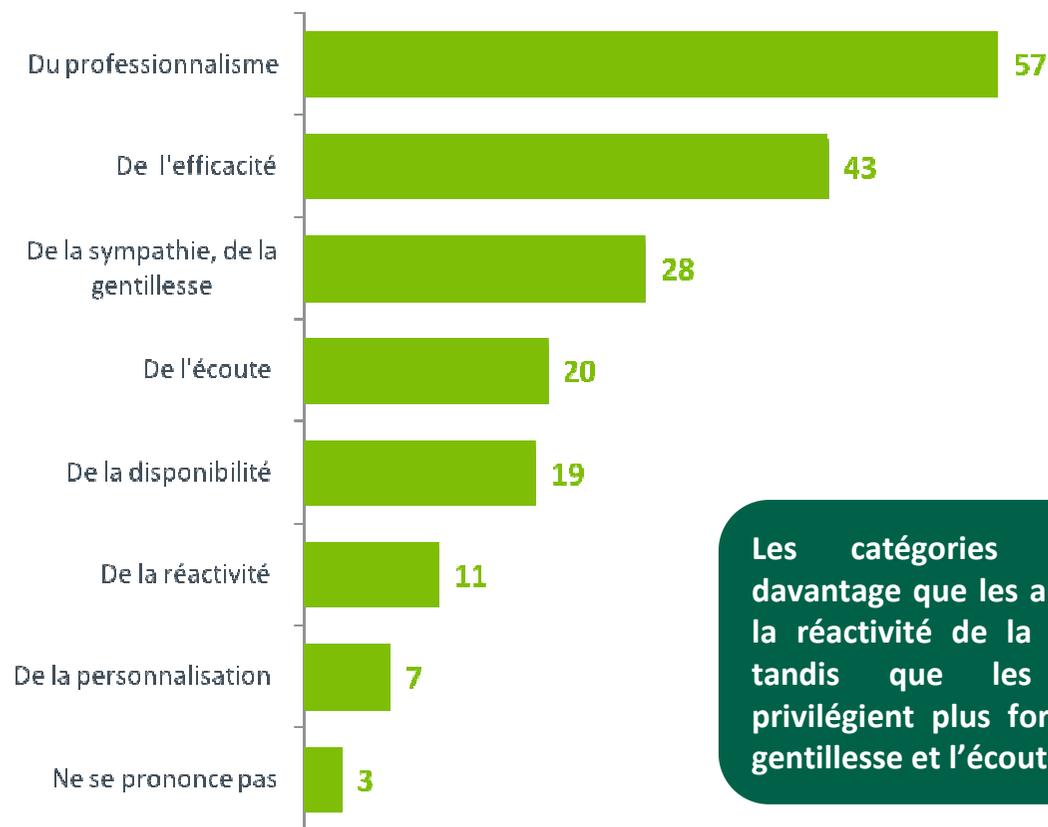
■ Moins bien considéré

■ Ne se prononce pas

## Professionalisme et efficacité, des attentes prioritaires pour les clients

En tant que client, d'une manière générale, qu'attendez-vous en priorité des professionnels / commerçants à qui vous vous adressez... ? (deux réponses possibles)

- À tous, en % -

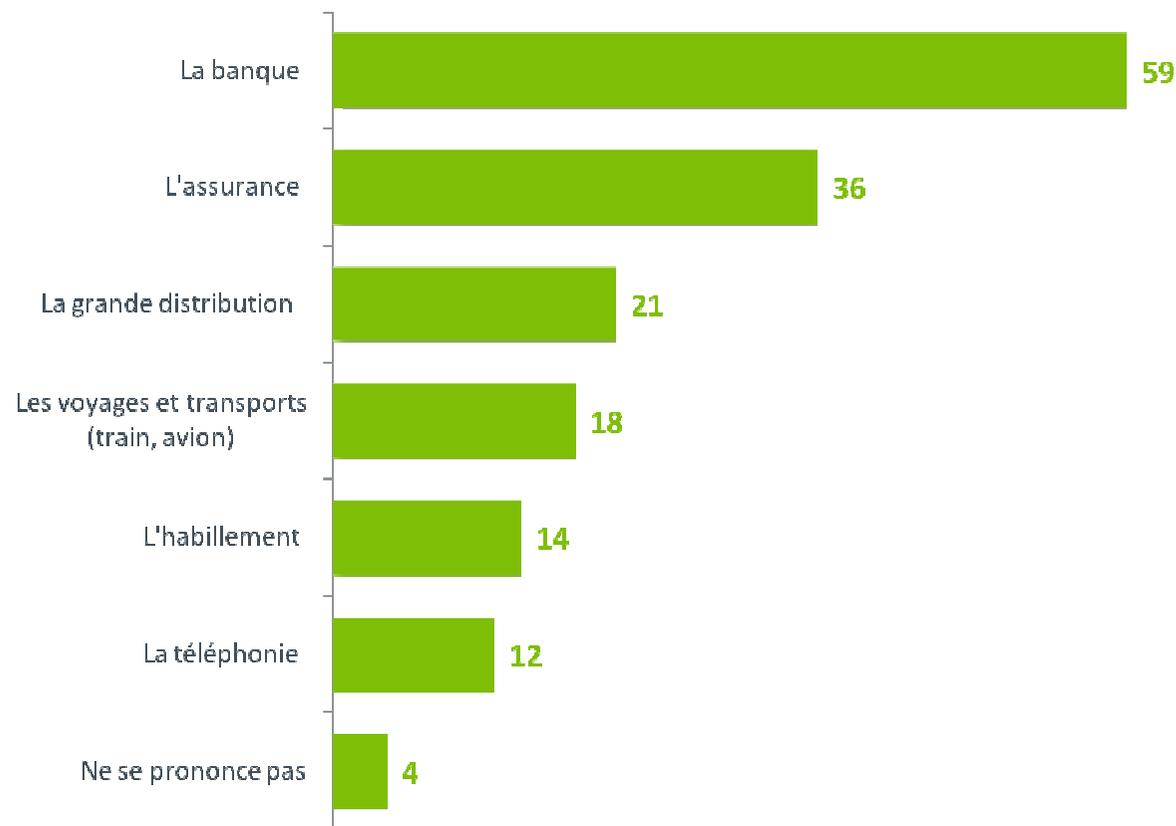


Les catégories supérieures attendent davantage que les autres de l'efficacité et de la réactivité de la part des professionnels, tandis que les catégories modestes privilégient plus fortement la sympathie, la gentillesse et l'écoute.

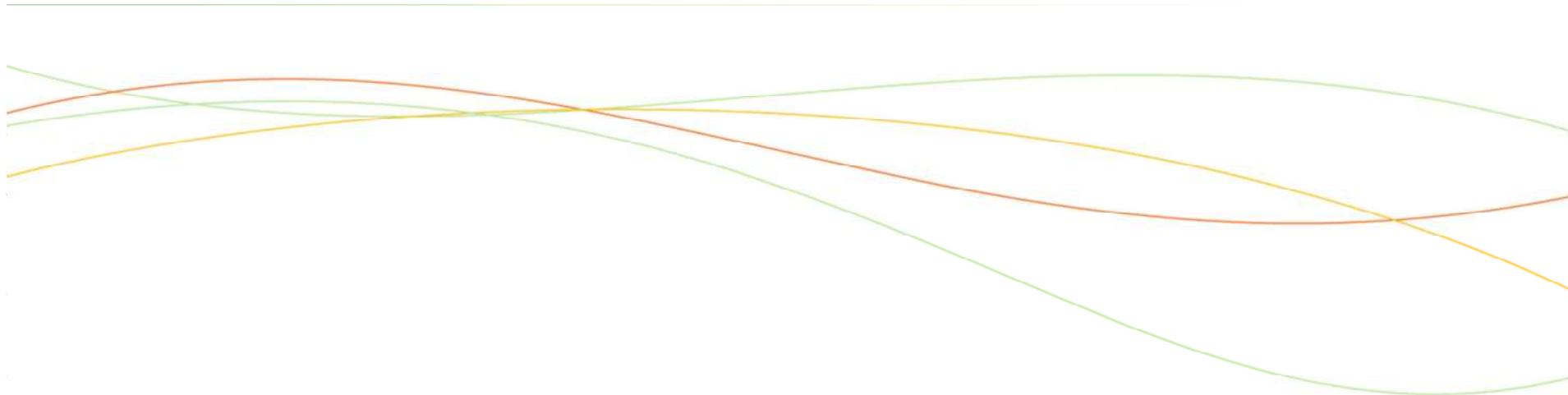
## La qualité de la relation client apparaît particulièrement prégnante dans le milieu bancaire et de l'assurance

*Dans quels secteurs avez-vous le sentiment que la qualité de la relation des professionnels avec le client est la plus importante ? (deux réponses possibles)*

- À tous, en % -



**L'importance d'une relation de qualité avec les clients dans le secteur de la banque et de l'assurance se trouve particulièrement soulignée par les personnes âgées.**



## 2. La relation avec son assureur

## Des produits d'assurance pas comme les autres et qui méritent une relation particulière pour un peu plus de 8 Français sur 10

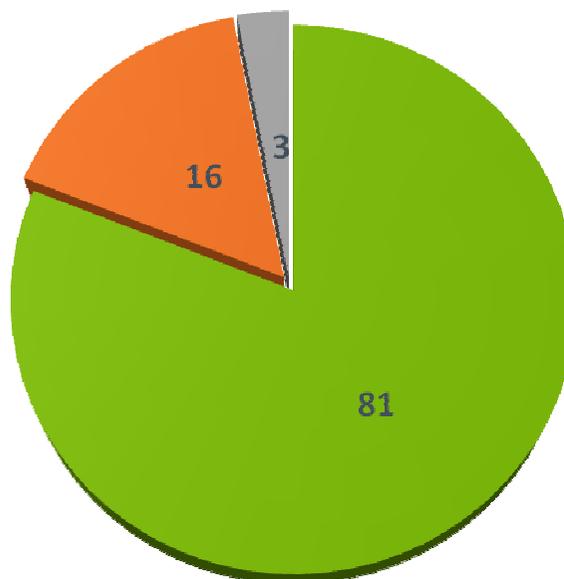
Diriez-vous que les assurances... ?

- À tous, en % -

Cette perception se trouve fortement corrélée à l'importance accordée à la relation client. Les plus âgés, et les personnes disposant de revenus élevés, extrêmement sensibles à la relation client soulignent plus que la moyenne la relation particulière exigée avec les professionnels de l'assurance quand les plus jeunes, et les personnes ayant déjà eu recours à Internet pour souscrire un contrat d'assurance tendent à relativiser cette nécessité.

**A déjà souscrit un contrat par Internet chez son assureur principal ou un de ses concurrents qui disposent d'agences : 25%**

Moins de 35 ans : 22%  
CSP- : 20%  
Employé : 20%



50-64 ans : 87%  
Bac : 85%  
3 500 à moins de 5 000 euros : 85%  
Province : 82%

- Ne sont pas des produits de consommation comme un autre, nécessitent une relation particulière avec son assureur
- Sont des produits de consommation comme un autre, ne nécessitent pas une relation particulière avec son assureur
- Ne se prononce pas

## Plus de 7 Français sur 10 se disent satisfaits de la relation qu'ils entretiennent avec leur assureur

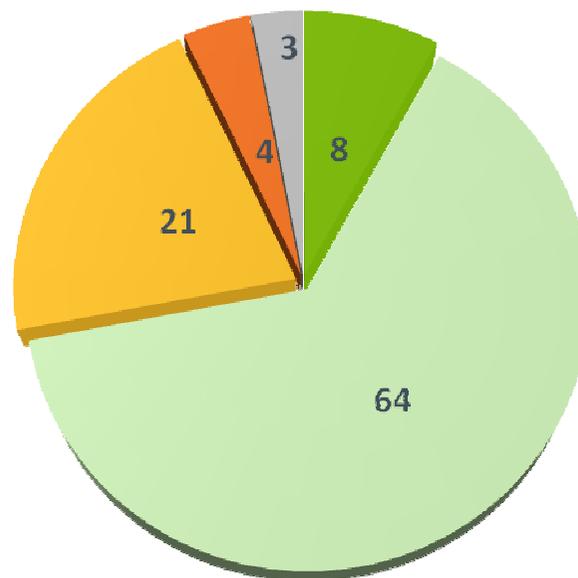
*D'une manière générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, ou pas du tout satisfait de la relation avec votre assureur ?*

- À tous, en % -

Les personnes les plus âgées, dont les attentes sont fortes dans ce domaine, portent un jugement plus positif que la moyenne, à l'inverse des catégories supérieures qui se montrent plus critiques.

**ST Pas satisfait : 25%**

*Cadre et profession libérale : 32%  
Homme : 28%*



**ST Satisfait : 72%**

*65 ans et plus : 78%  
Profession intermédiaire : 77%  
Inférieur au bac : 75%*

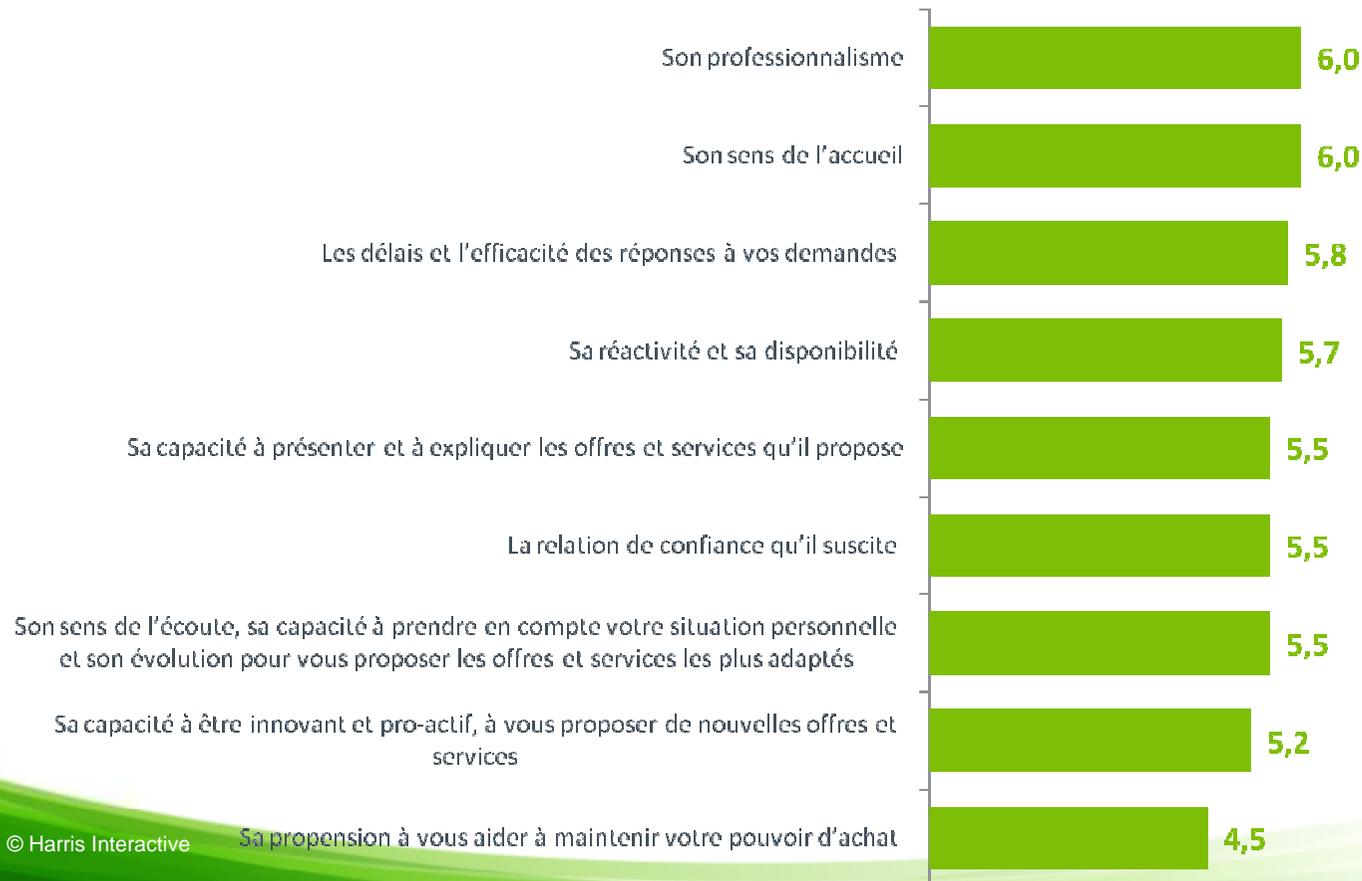
■ Très satisfait   ■ Plutôt satisfait   ■ Plutôt pas satisfait   ■ Pas du tout satisfait   ■ Ne se prononce pas

## Le professionnalisme, le sens de l'accueil et la réactivité émergent comme les principaux points d'ancrage de la satisfaction à l'égard des assureurs

Diriez-vous que vous êtes satisfait de chacun des aspects suivants qui concerne votre assureur ?

-À tous, sur une note de 0 à 10  
-Note moyenne -

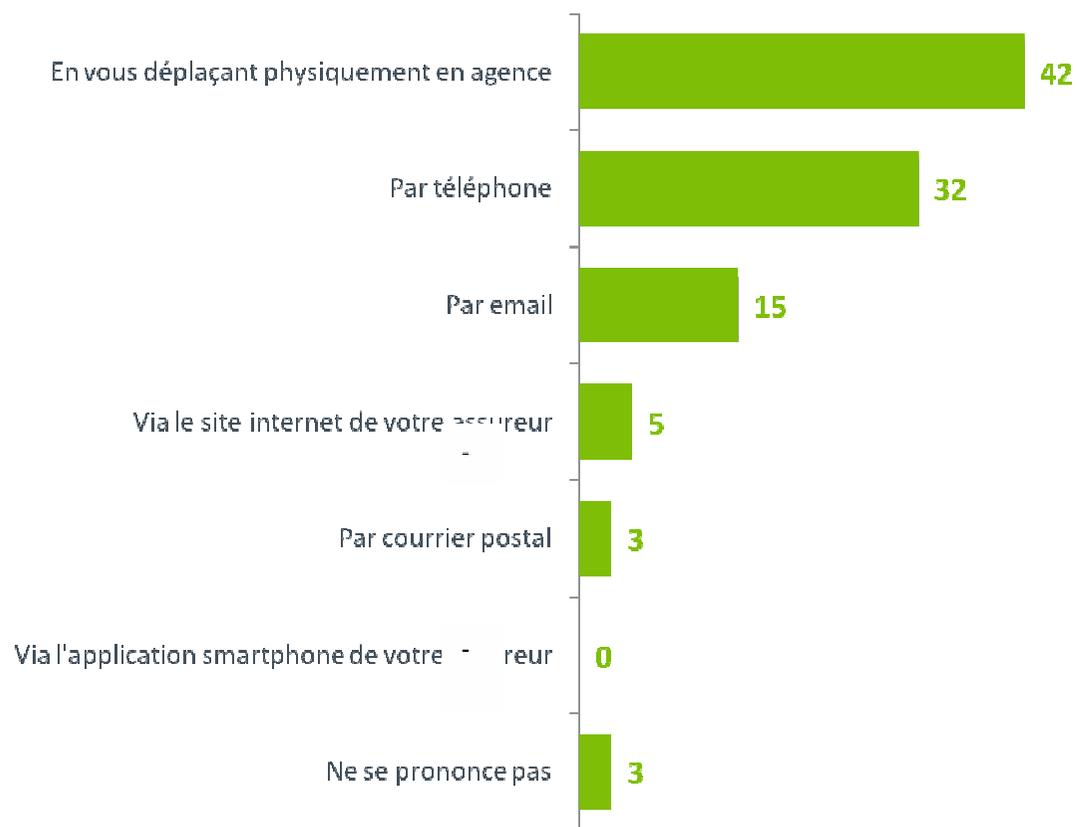
Dans un contexte économique tendu, la demande de prise en compte de sa situation personnelle, de produits adaptés à ses besoins et de ses éventuelles contraintes budgétaires est forte mais ne semble pas toujours prise en compte par les assureurs, assez mal notés par les Français sur ces différents aspects.



## Le contact en agence et le téléphone restent les modes de contact privilégiés. Les nouveaux supports de communication sont utilisés de façon plus confidentiels

Quel est votre mode de contact préféré avec votre assureur ?

- À tous, en % -



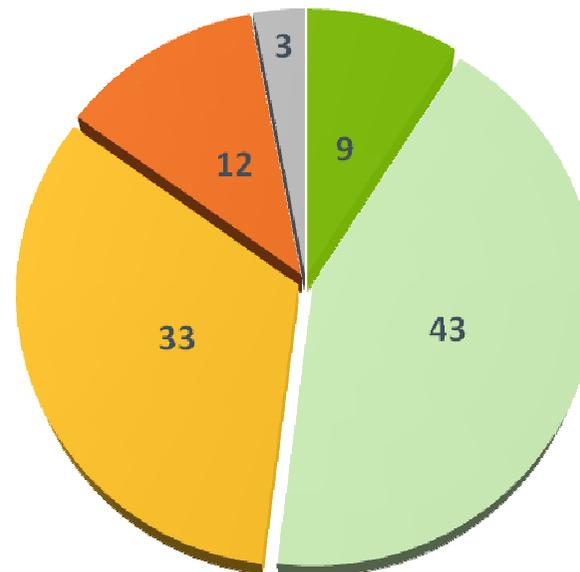
## Une évolution perçue de la relation client dans le secteur de l'assurance au cours des dernières années

En ce qui concerne les relations avec les clients, diriez-vous que le secteur de l'assurance est un secteur qui a beaucoup, plutôt, plutôt pas ou pas du tout évolué au cours des dernières années ?

- À tous, en % -

**N'a pas évolué : 45%**

*Bac : 50%*



**A évolué : 52%**

*Supérieur à Bac +2 : 58%  
65 ans et plus : 58%*

**Une évolution du secteur de l'assurance plus fortement ressentie chez les personnes âgées de 50 ans et plus.**

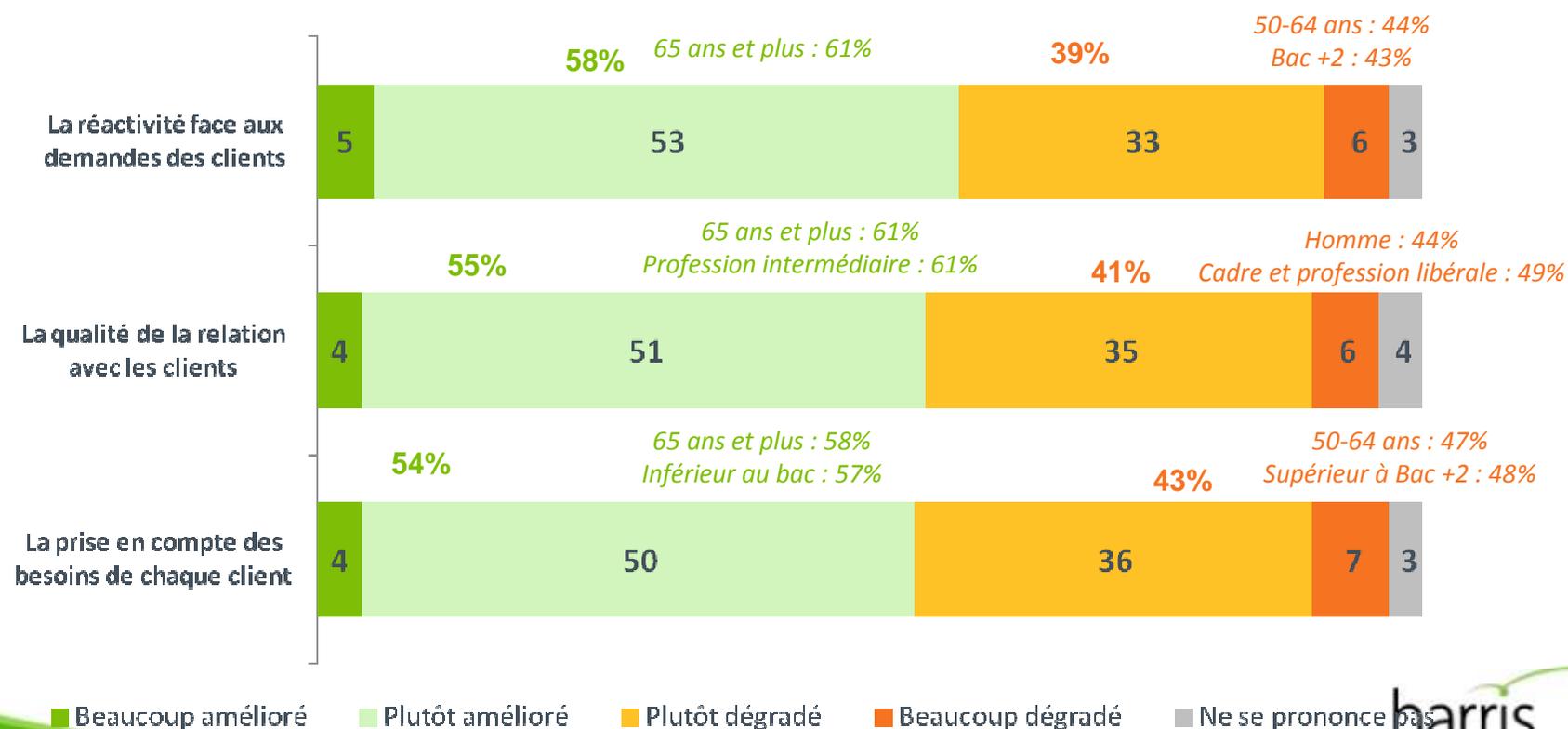
- Un secteur qui a beaucoup évolué ces dernières années
- Un secteur qui a plutôt évolué ces dernières années
- Un secteur qui n'a plutôt pas évolué ces dernières années
- Un secteur qui n'a pas du tout évolué ces dernières années
- Ne se prononce pas

## Une relation client qui s'est plutôt améliorée dans le secteur de l'assurance que ce soit en termes de réactivité, de prise en compte des besoins ou encore dans la qualité des échanges

Par rapport à il y a quelques années, diriez-vous de chacun des aspects suivants qui concernent les assureurs et la relation à leurs clients que cela s'est ... ?

- À tous, en % -

Les personnes âgées ont davantage le sentiment que des efforts ont été réalisés en matière de gestion de la relation client.



## Des nouveaux modes de communication qui suscitent des avis partagés en ce qui concerne leur contribution à la qualité de la relation client

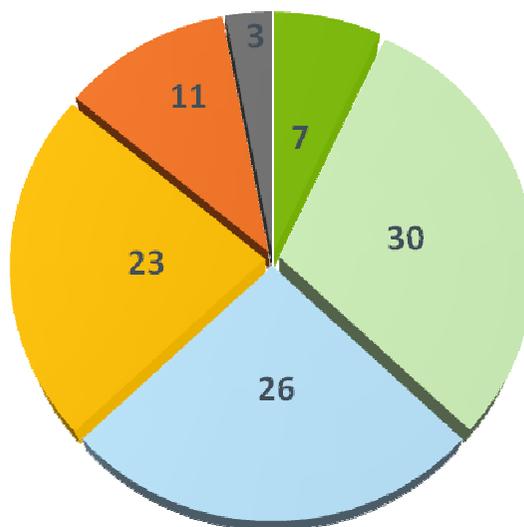
Avez-vous le sentiment que les nouveaux modes de communication (sites Internet, application sur Smartphone...) contribuent à améliorer la relation des assureurs avec les clients, à la détériorer, ou n'ont pas d'influence sur la relation des assureurs avec les clients ? Les nouveaux modes de communication...:

- À tous, en % -

Si la perception de cet impact divise les Français, notons que les personnes âgées sont plus nombreuses à considérer que la dématérialisation tend à dégrader la relation client.

**Dégrade la relation : 34%**

- Ouvrier : 45%
- Inférieur au bac : 41%
- 50-64 ans : 41%
- 65 ans et plus : 39%
- Inactif : 38%
- Province : 35%



**Améliore la relation : 37%**

- Moins de 35 ans : 45%
- Employé : 41%
- Bac : 41%

- Contribuent beaucoup à améliorer la relation entre assureurs et clients
- Contribuent plutôt à améliorer la relation entre assureurs et clients
- N'ont pas d'influence sur la relation entre assureurs et clients
- Contribuent plutôt à détériorer la relation entre assureurs et clients
- Contribuent beaucoup à détériorer la relation entre assureurs et clients
- Ne se prononce pas