

Communiqué de presse

28 octobre 2021

ETUDE SIA PARTNERS : LES AGENTS GENERAUX PLEBISCITES PAR LEURS CLIENTS

Dans le prolongement d'une première étude de Sia Partners sur la notation des agences bancaires dans les avis Google (reviews), le cabinet de consulting a réalisé une nouvelle étude portant sur le secteur de l'assurance.

« En effet, dès la première étude nous avons constaté des disparités entre agences bancaires et agences générales d'assurances. C'est pourquoi nous avons souhaité approfondir » précise Sophie Le Goff, partenaire du cabinet.

La méthode

Sia Partners a étudié les avis Google donnés par les clients entre le 1^{er} mars 2020 et le 31 mars 2021 (notation de 1 à 5 étoiles avec ou sans commentaire) à 9 réseaux d'agents généraux : Allianz, Aviva, Axa, Gan, Generali, Mutuelle de Poitiers Assurances, MMA, SwissLife et Thélém.

Pourquoi les *reviews* en particulier ? « Car désormais ce sont des prescripteurs à ne pas négliger » affirme Sophie Le Goff. Elle poursuit « Nous lisons les avis sur les restaurants, les films, les locations et beaucoup se fient à ces avis. Il est logique que ce phénomène touche les banques et les assureurs ».

L'échantillon a porté sur 11 267 agences métropolitaines (vie et non-vie) ayant reçu 42 468 avis dont 23 731 commentaires. Le résultat est donc fonction du nombre de *reviews* et de commentaires reçus par les réseaux.

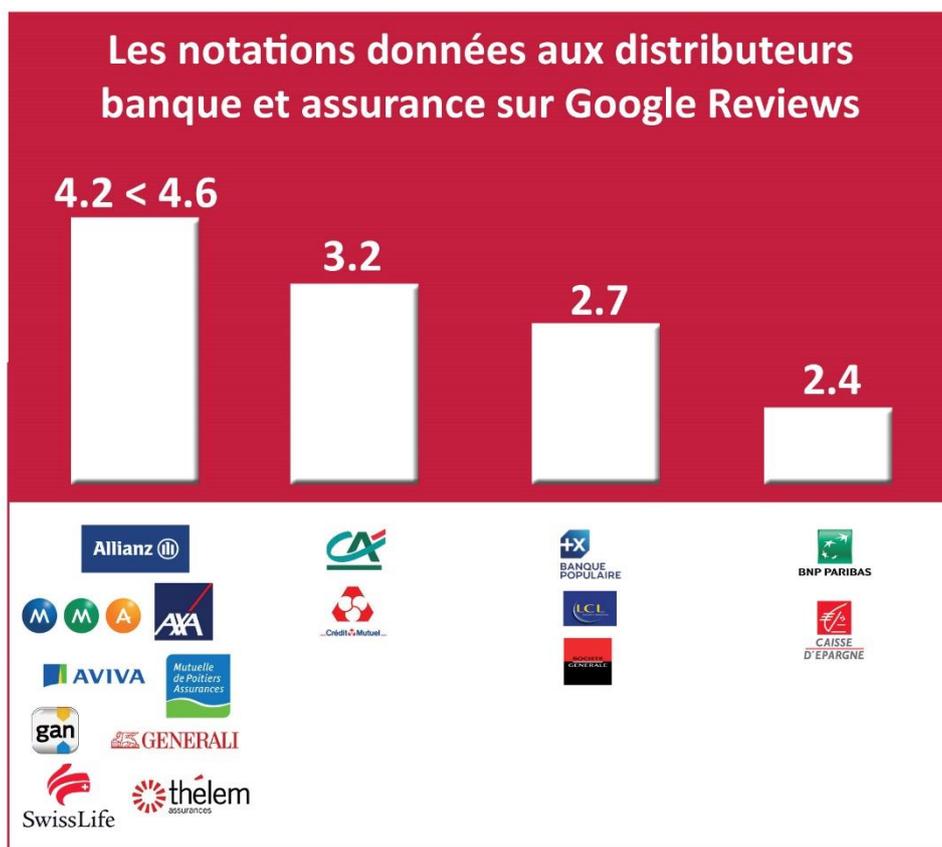
Une excellente performance des agents généraux

Et pour cause. Les agents généraux des réseaux étudiés recueillent entre 4,2 et 4,6 étoiles sur 5. Des notes à la fois excellentes et très homogènes qui les placent loin au-dessus des 7 réseaux d'agences bancaires étudiées par Sia Partners précédemment : entre 2,4 et 3,2 étoiles. C'est d'ailleurs cette étude *Deep review* qui a été approfondie car elle pointait déjà ce contraste entre les réseaux des agents généraux et les réseaux des agences bancaires. Différence confirmée donc.

Une petite nuance à apporter cependant : l'élément déterminant du classement n'est pas tant les commentaires négatifs que la part croissante de commentaires neutres ou mitigés.

Retenons néanmoins :

- Une excellente notation générale et particulière des réseaux d'agents généraux ;
- Une nette avance sur les réseaux d'agences bancaires ;
- Une performance que n'a pas entachée la crise sanitaire.



4 grands thèmes

N°1 : Le devoir de conseil

Il est de loin le thème le plus mentionné par commentaires dont 91 % sont positifs ! 1 commentaire sur 5 mentionne la qualité du processus de souscription, qui est à 80 % perçu comme positif. De même, 1 commentaire sur 4 met en avant la double affiliation du client (à titre personnel et professionnel), signe d'une forte confiance envers l'agent général.

N°2 : La qualité relationnelle

Le contact physique en agence est plébiscité, certains réseaux obtenant même un taux de recommandation de 50 % dans les commentaires. Les vecteurs de cette force de recommandation sont l'ancienneté de la relation et la confiance mise dans tous les collaborateurs.

La réactivité par email est également sollicitée et saluée.

N°3 : L'assistance lors d'un sinistre

L'intervention de l'assureur en cas de sinistre fait l'objet de 35 % des commentaires des clients, qui mentionnent par la même occasion leur très grande satisfaction (9 fois sur 10).

De plus, 1 commentaire sur 5 mentionne le niveau de prise en charge du sinistre avec un taux de satisfaction de 83 % des *reviews*, tandis qu'1 commentaire sur 4 évoque le rapport qualité/prix avec 80 % d'avis positifs.

N°4 : Transparence et efficacité opérationnelle

Finalement, l'efficacité opérationnelle en cours de vie du contrat est peu mentionnée dans les *reviews*. Quand elle l'est, les avis sont positifs à 91 %.

Les clients utilisent beaucoup plus les parcours en ligne sur smartphone ou ordinateur et ce pour tous les types d'acte : demande de devis, souscription en ligne gestion de sinistre, téléchargement d'attestations...

En synthèse

Les avis donnés sur Google ont une grande force de prescription, depuis plusieurs années déjà. Et Agéa ne peut que se féliciter de l'excellente opinion que les assurés ont de leurs agents généraux.

Elle se base sur :

- Un accompagnement physique et pas seulement en distanciel ;
- Une relation durable grâce à une grande stabilité des interlocuteurs ;
- Le niveau de professionnalisme des agents, qui connaissent leurs produits, leurs clients et leurs besoins ;
- Des promesses tenues lorsqu'intervient un sinistre.

« *Un résultat peu surprenant tant la qualité de l'expérience client est dans l'ADN des agents généraux. Nous avons obtenu des notes excellentes sans le savoir alors imaginez ce que cela donnera maintenant que nous en avons conscience* » se félicite Christophe Caille, président adjoint d'agéa en charge de la distribution. « *C'est une force qui fait trop souvent défaut aux agences bancaires* » conclut-il.

Contacts presse :

Laura TEBoulLE-VASSEN - LTV COMMUNICATION - 07 86 71 71 36 - laurateboulle@ltvcommunication.com

Florent DUMOULIN - agéa - 06 64 11 18 46 – florent.dumoulin@agea.fr

A propos :

Sia Partners :

Pionnier du Consulting 4.0, **Sia Partners** réinvente le métier du conseil et apporte un regard innovant et des résultats concrets à ses clients. Nous avons développé des solutions basées sur l'Intelligence Artificielle et le design pour augmenter l'impact de nos missions de conseil. Notre présence globale et notre expertise dans plus de 30 secteurs et services nous permettent d'accompagner nos clients dans le monde entier. A travers notre démarche "Consulting for Good", nous mettons notre expertise au service des objectifs RSE de nos clients et faisons du développement durable un levier de performance pour nos clients.

agéa :

agéa, Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance, représente la profession et défend les intérêts des agents généraux et ceux de ses adhérents à titre individuel. agéa regroupe 15 syndicats de société et 12 chambres régionales. Ces structures ont pour mission principale d'accompagner les agents généraux tout au long de leur activité professionnelle. agéa compte 7 300 adhérents (64% de taux d'adhésion) sur les 11 500 agents généraux d'assurance.