

Baromètre courtiers 2024

Résultats

13 février 2023

Méthodologie & Profil des répondants

Méthodologie

Enquête réalisée entre le 8 et le 31 janvier 2024 par sondage via la plateforme Limesurvey (outil de sondage en ligne) auprès de l'ensemble des courtiers partenaires d'ENTORIA (base de 9 000 courtiers)

Enquête réalisée dans une logique de CSAT (Customer SATisfaction) en donnant une note /10 sur les thématiques (les notes ont été arrondies au dixième) :

- Satisfaction globale concernant ENTORIA
- Dispositif Cercle
- Offres (Prévoyance TNS, Santé TNS, Collectives, Responsabilité Civile Décennale & Multirisques Immeuble)
- Extranet courtiers
- Relation avec l'inspection
- Gestion

Enquête contenant également des questions concernant la part de marché et la dynamique d'ENTORIA dans l'activité des cabinets sondés

Profil des répondants

1 302 répondants (répondant = a au moins répondu à la question portant sur la satisfaction globale),
▪ Une participation en hausse de 30% par rapport à l'enquête de satisfaction 2022 (1 024 répondants)

Profil des répondants :

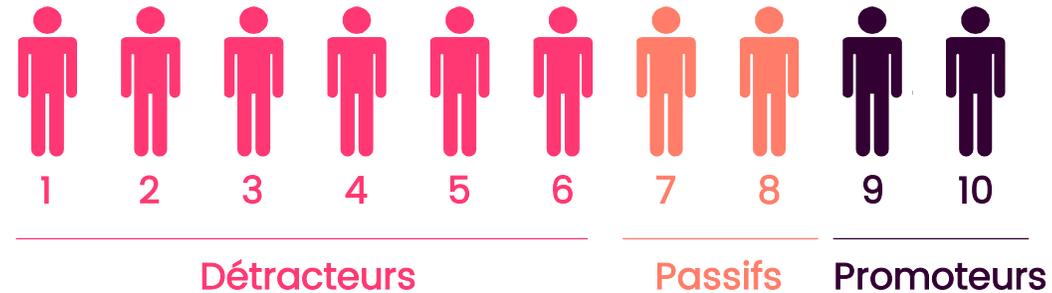
- **Par type de relation avec ENTORIA** : 30% de partenaires ADP & IARD, 40% de partenaires ADP uniquement, 30% de partenaires IARD uniquement
- **Par typologie** : 60% de courtiers indépendants, 27% d'agents généraux et 13% de membres de groupements
- **Par segment** : 15% de courtiers Cercle et 85% de courtiers non-Cercle



Satisfaction globale

Net promoter score (NPS)

Base : 1 302 répondants à la question sur la satisfaction globale



- $NPS = \text{promoteurs} - \text{détracteurs}$

NPS 2021	NPS 2022	NPS 2023	NPS 2024	NPS moyen secteur de l'assurance*
-400	-95	96	436	3% (varie généralement entre -6 et 7%)
-73%	-32%	9%	33%	

*Sources : étude Deloitte 2021 « Les Français et leur assureur », étude de l'association française de la relation client

Votre satisfaction sur ENTORIA ?

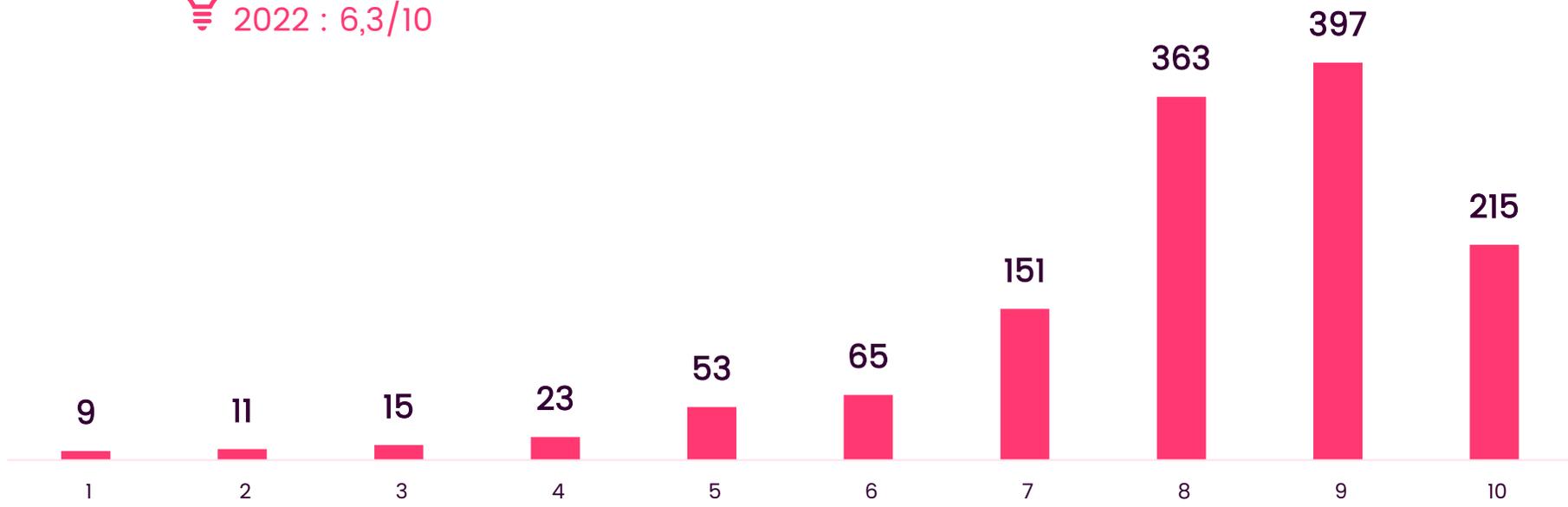
Base : 1 302 répondants

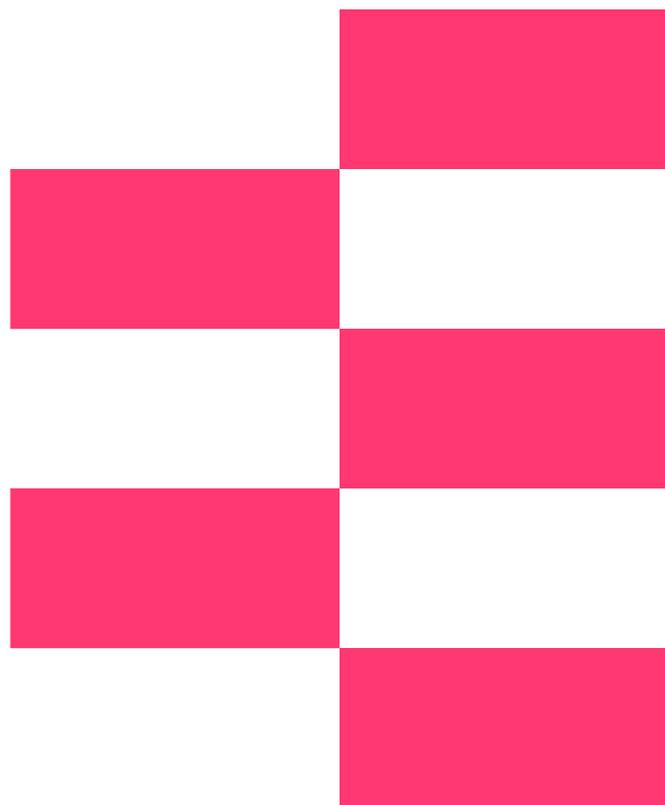
Note Moyenne =
8,1 / 10

💡 2023 : 7,5/10
2022 : 6,3/10

75% des répondants
donnent une note \geq 8/10

💡 2023 : 60%
2022 : 35%





Satisfaction dispositif Cercle

Votre satisfaction sur le Cercle (gestion dédiée, enveloppe de modulation, protocole de sur-commissionnement, master class, inspecteur dédié...) ?

Base : 171 répondants

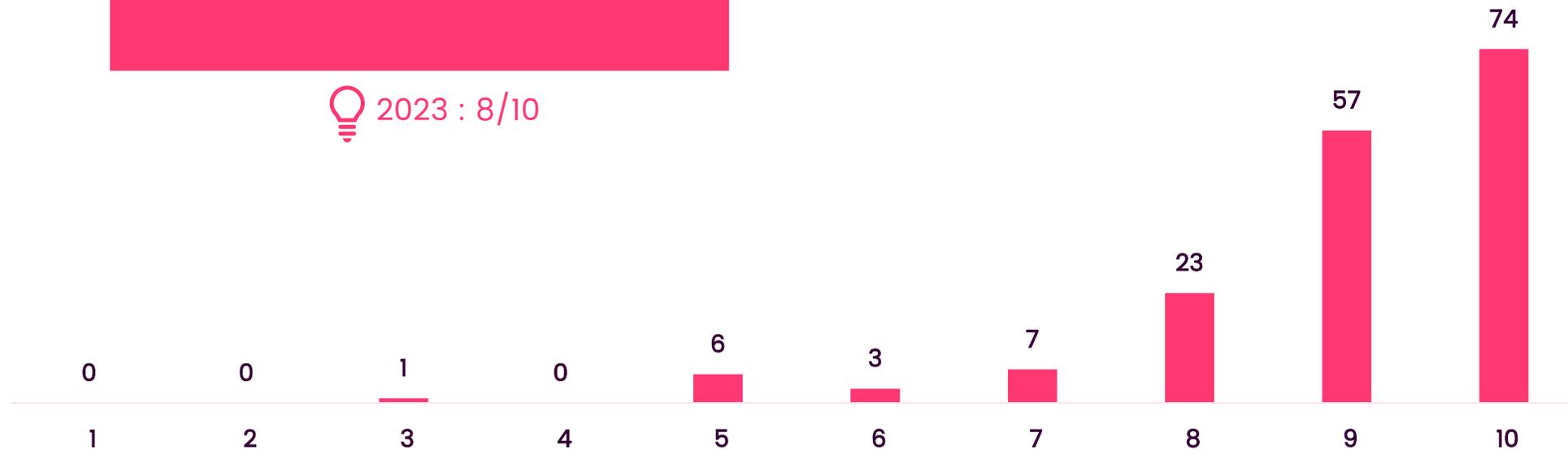


Note Moyenne =
9/10

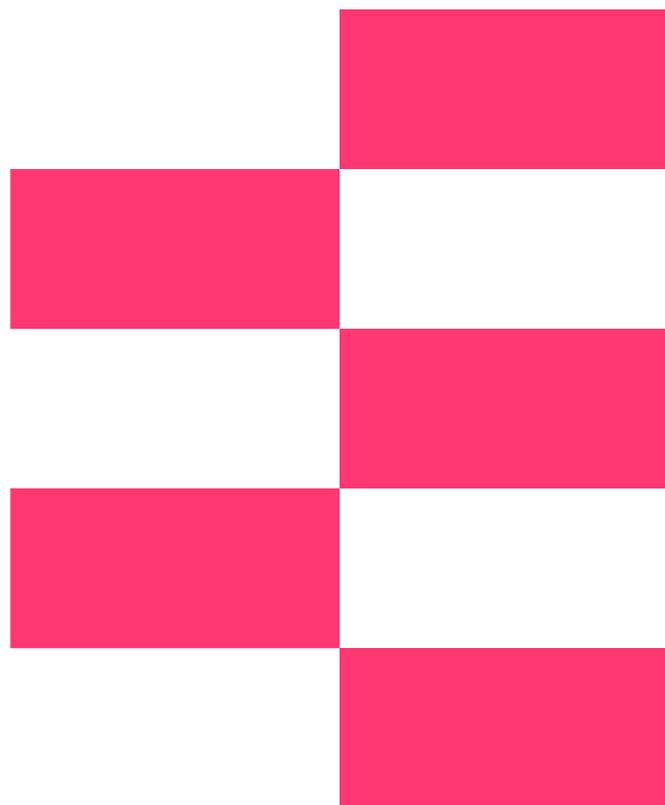
💡 2023 : 8/10

90% des répondants
donnent une note \geq 8/10

💡 2023 : 70%



NPS = 71%



Satisfaction offres

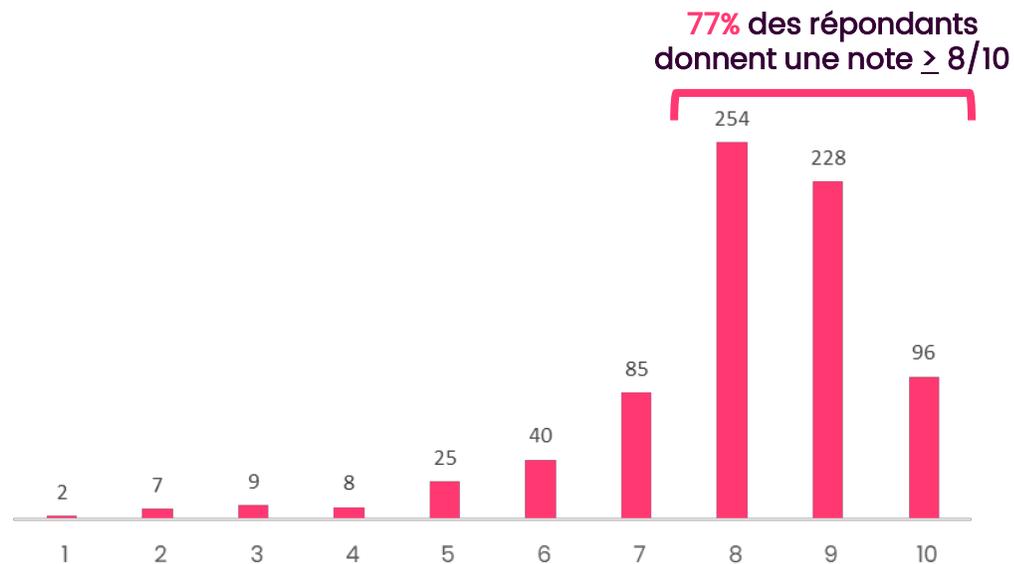
Votre satisfaction sur la Prévoyance du TNS ?

Base : 754 répondants

Note Moyenne = 8,1/ 10

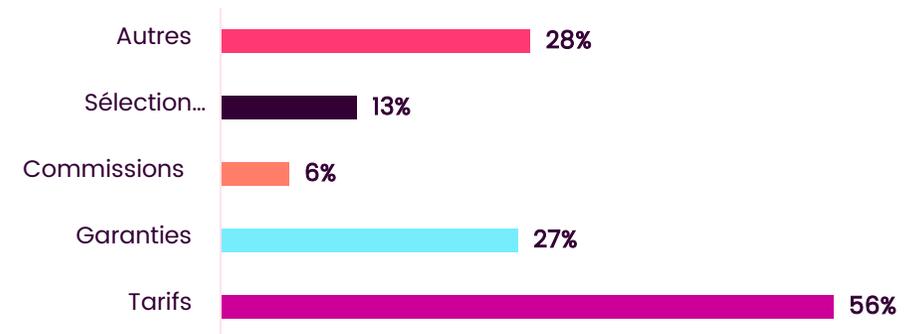
💡 2023 : 7,4/10

Répartition des notes & NPS



NPS = 31%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur la Prévoyance du TNS ?



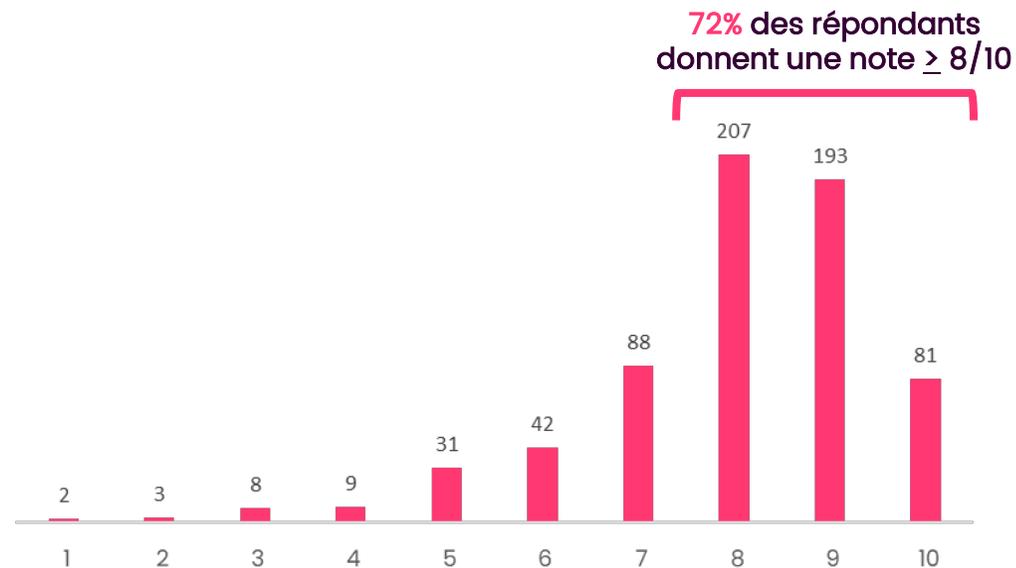
Votre satisfaction sur la Santé du TNS ?

Base : 664 répondants

Note Moyenne = 8/ 10

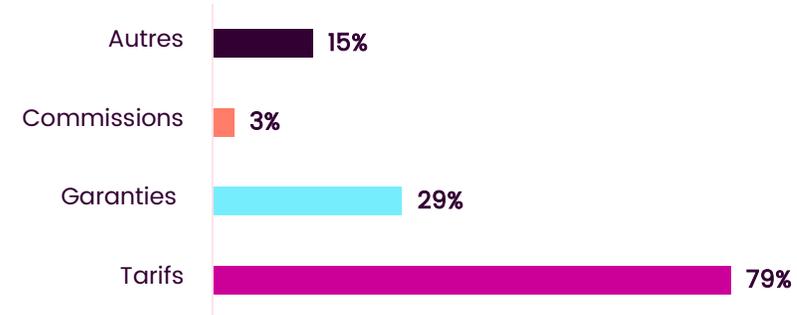
💡 2023 : 7,3/10

Répartition des notes & NPS



NPS = 27%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur la Santé du TNS ?



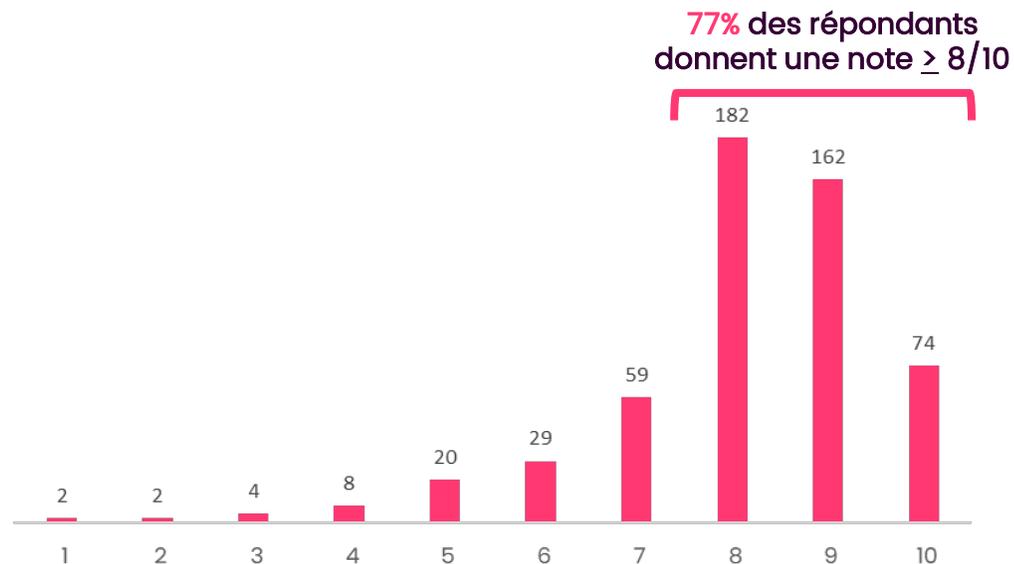
Votre satisfaction sur les Collectives ?

Base : 542 répondants

Note Moyenne = 8,1/ 10

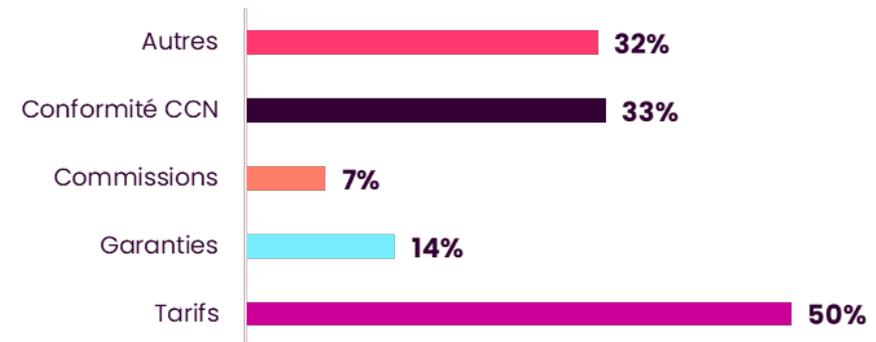
💡 2023 : 7,5/10

Répartition des notes & NPS



NPS = 32%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur les Collectives ?



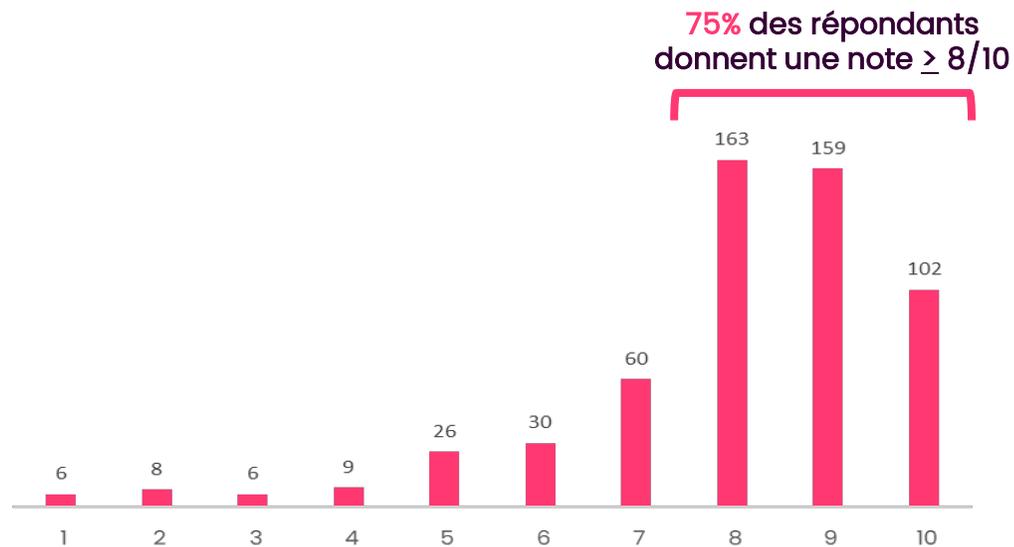
Votre satisfaction sur la Responsabilité Civile Décennale ?

Base : 569 répondants

Note Moyenne = 8/10

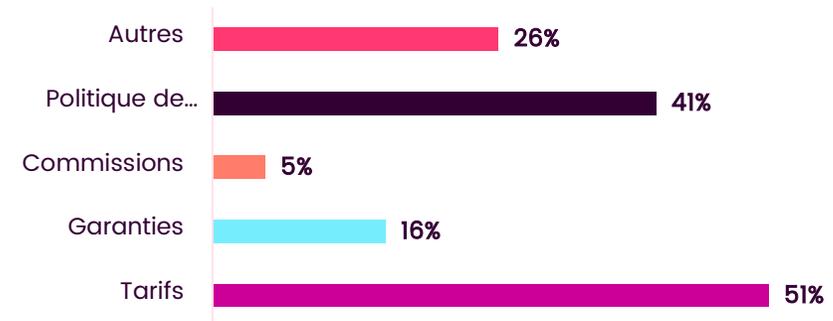
💡 2023 : 7,3/10

Répartition des notes & NPS



NPS = 31%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur la RCD ?



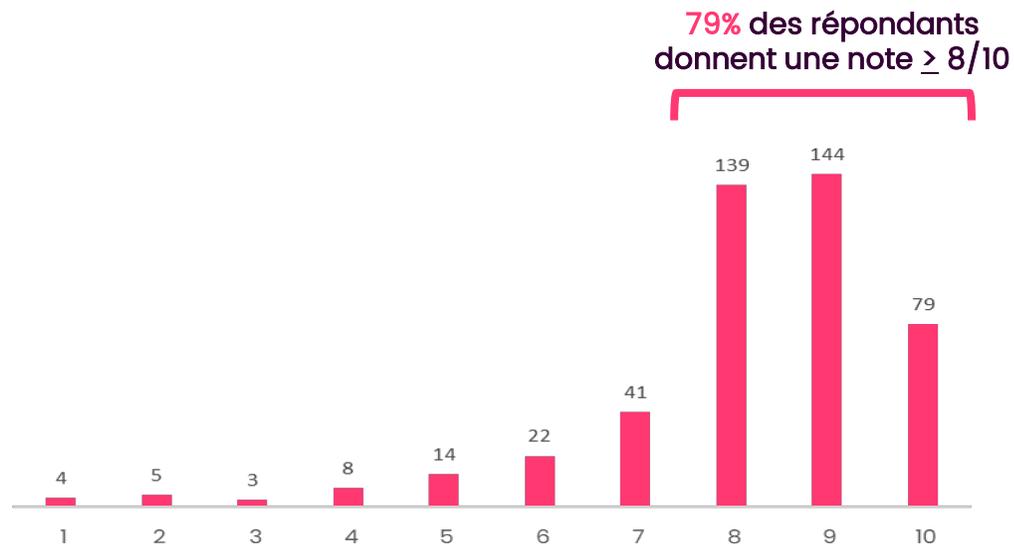
Votre satisfaction sur la Multirisques Immeuble ?

Base : 459 répondants

Note Moyenne = 8,2/ 10

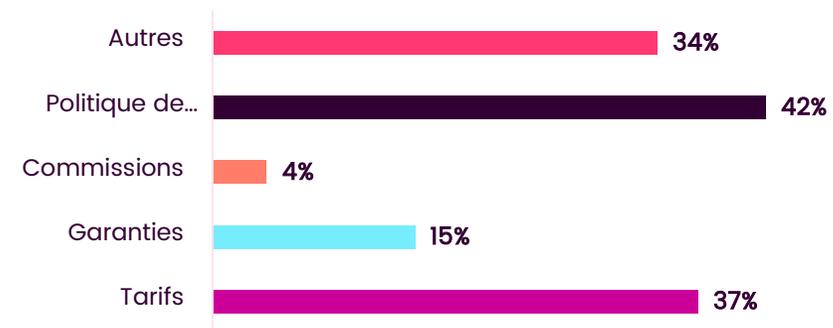
💡 2023 : 7,3/10

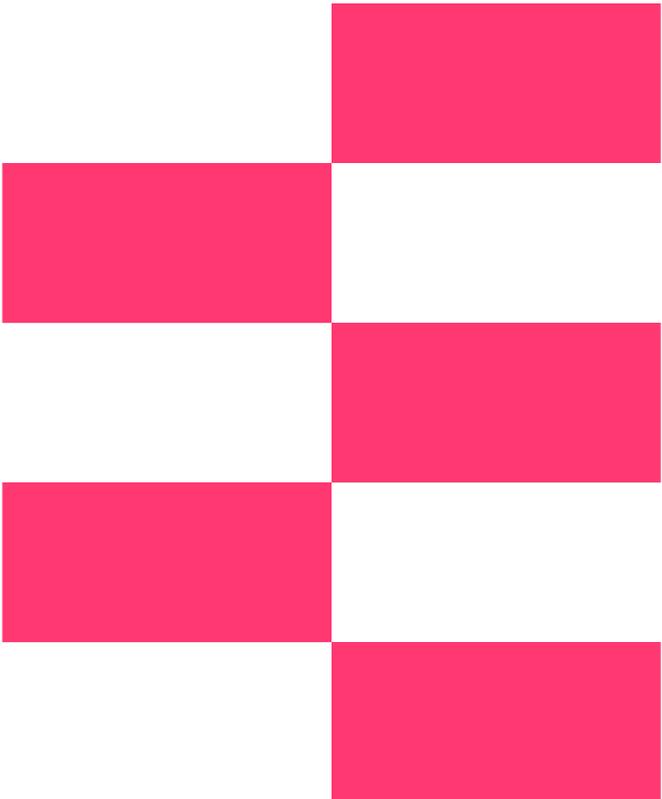
Répartition des notes & NPS



NPS = 36%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur la MRI ?





Satisfaction extranet courtiers

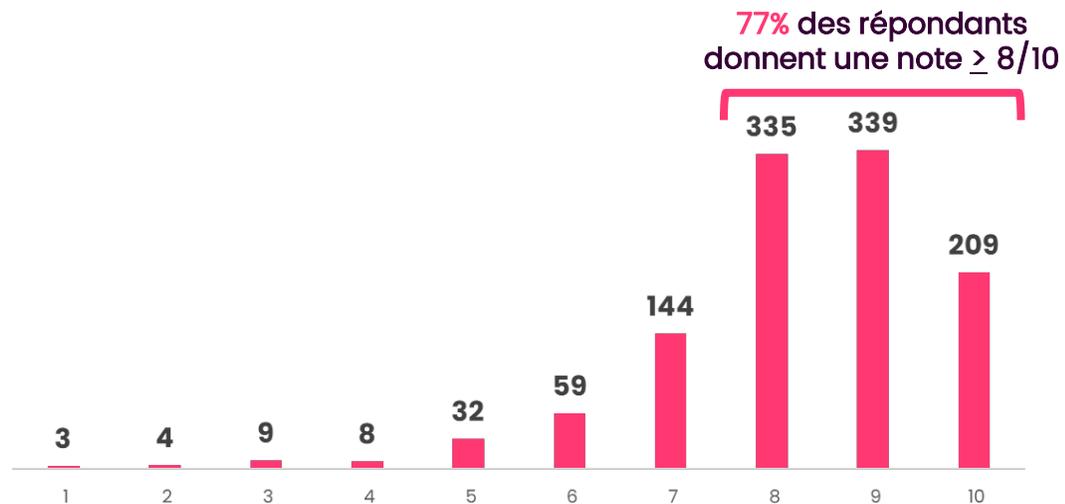
Votre satisfaction sur l'extranet courtier ?

Base : 1 142 répondants

Note Moyenne = 8,2/ 10

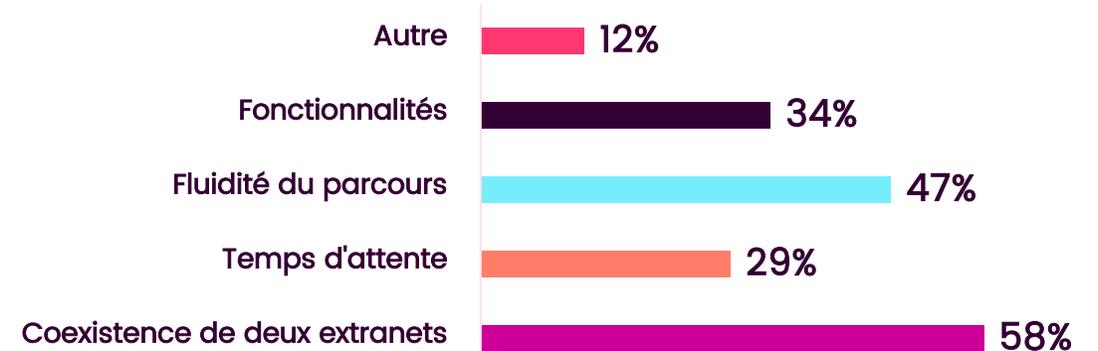
💡 2023 : 7,6/10

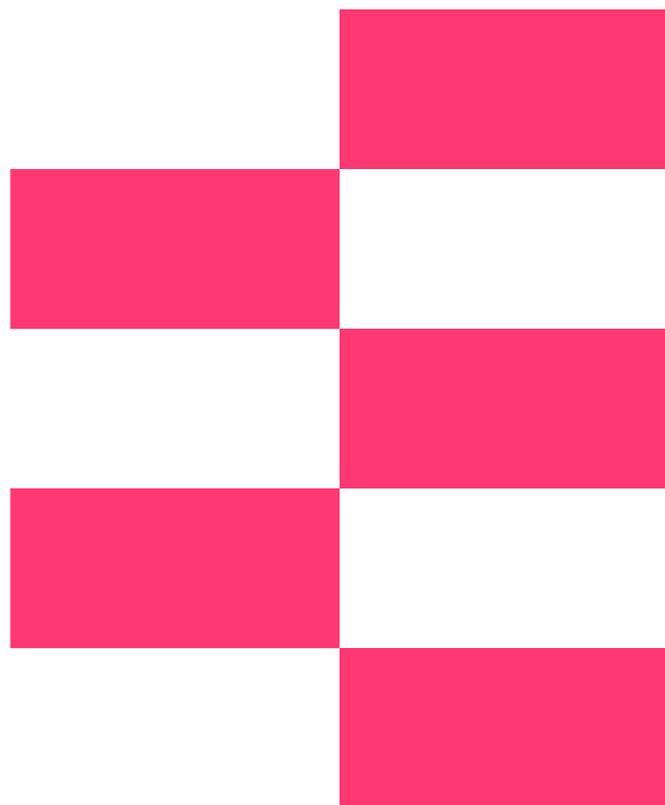
Répartition des notes & NPS



NPS = 38%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur l'extranet courtier ?





Satisfaction inspection commerciale

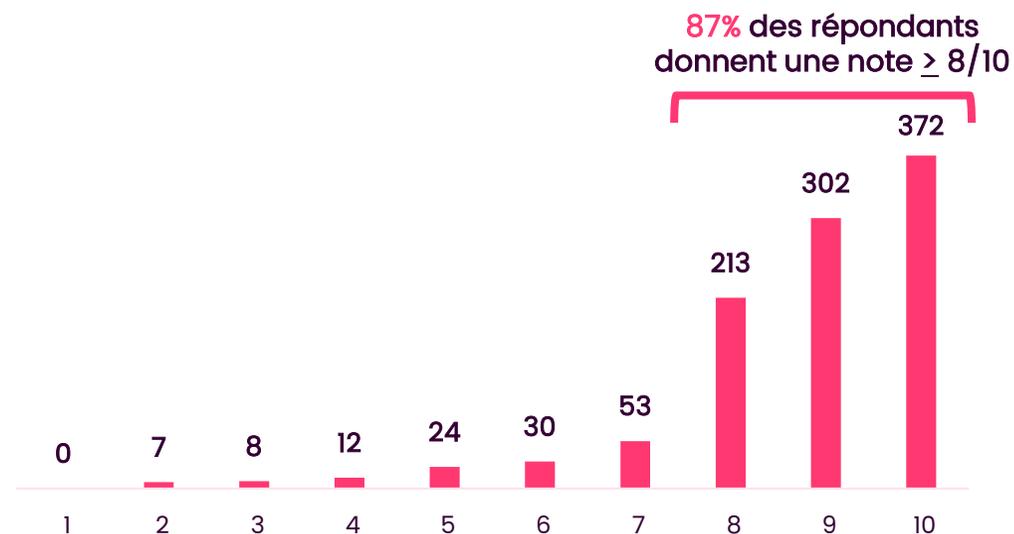
Votre satisfaction sur la relation avec l'inspecteur ?

Base : 1 021 répondants

Note Moyenne = 8,7/ 10

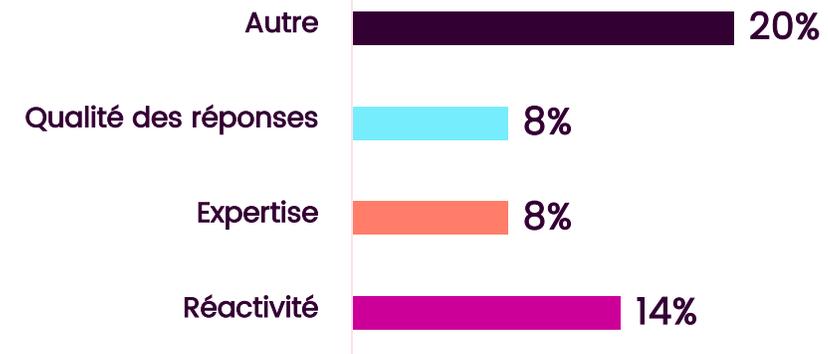
💡 2023 : 8,1/10

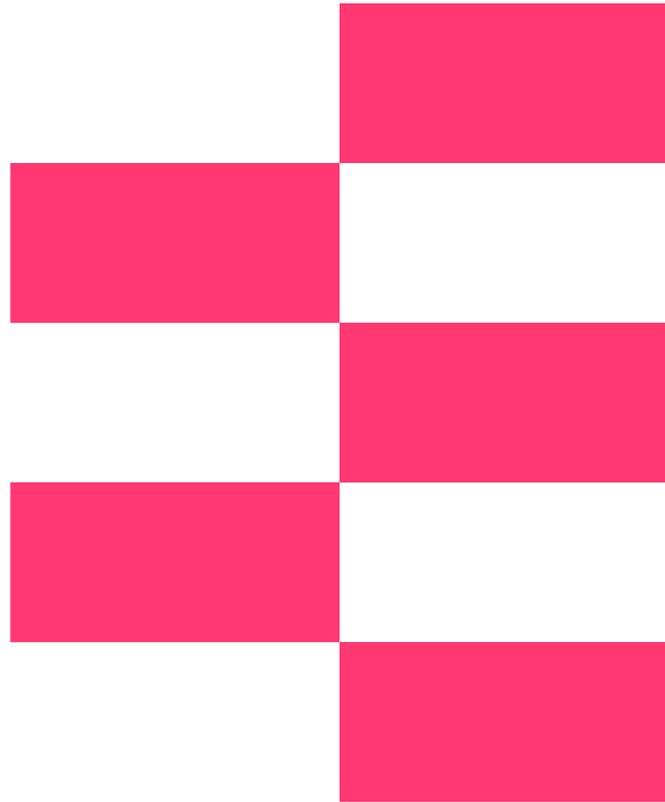
Répartition des notes & NPS



NPS = 58%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur l'inspection ?





Satisfaction gestion

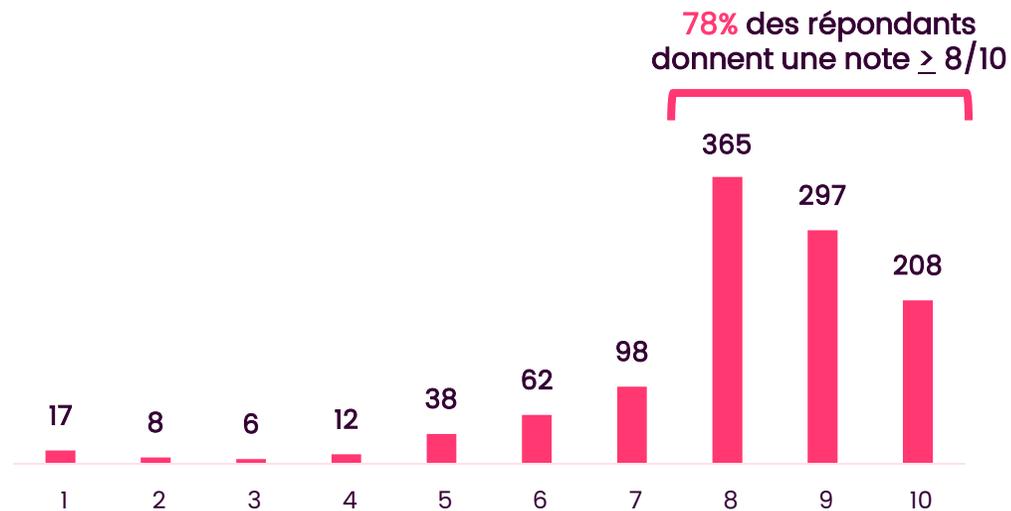
Votre satisfaction sur la gestion ?

Base : 1 111 répondants

Note Moyenne = 8,1/ 10

💡 2023 : 7,5/10

Répartition des notes & NPS



NPS = 33%

Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction sur la gestion ?

