

Baromètre de satisfaction assureurs

Enquête décembre 2009/janvier 2010

CanalFid

Paris-La Rochelle
45 rue de Montréal
17000 La Rochelle
Tél : 09 51 82 49 27
Fax : 09 56 82 49 27



Sommaire

■ Introduction	Page 3
□ Contexte et objectifs	Page 4
□ Méthodologie de l'étude	Page 5
□ Quelques précisions	Page 6
■ Synthèse, conclusions et recommandation	Page 8
■ Résultats détaillés	Page 15
□ Les contacts téléphoniques	Page 16
□ Les échanges courrier	Page 17
□ Le savoir-faire du Fonds de Garantie	Page 19
□ Les règlements	Page 21
□ La satisfaction globale	Page 26
□ Les suggestions d'amélioration des gestionnaires	Page 27
□ Mapping des actions prioritaires	Page 28
■ Annexe : le questionnaire	Page 30

Introduction

- Contexte et objectifs
- Méthodologie de l'étude
- Quelques précisions

Contexte et objectifs

- Dans le cadre de son engagement qualité et de sa certification, le Fonds de Garantie souhaitait réaliser **une enquête de satisfaction** auprès de ses partenaires assureurs ayant traité au moins 10 dossiers avec le Fonds de Garantie lors des 12 derniers mois.
- Globalement, cette enquête avait pour objectifs de :
 - **Mesurer le niveau de satisfaction des assureurs** au global et par type d'interlocuteur : les responsables des sinistres corporels (IRCA) d'une part, et les responsables des sinistres matériels (IRSA) d'autre part (dans les cas où il s'agit bien sûr de 2 personnes différentes)
 - **Mesurer l'importance des critères de satisfaction** (en distinguant là encore les interlocuteurs IRCA des interlocuteurs IRSA)
 - **Comparer les résultats 2009 avec les résultats 1998** au niveau global (pas de distinction selon le type de sinistre en 1998)
 - **Et déduire de ce qui précède les actions à mettre en œuvre** pour améliorer la satisfaction globale des responsables de ces services

Méthodologie de l'étude

L'enquête auprès des assureurs, partenaires du Fonds de Garantie s'est déroulée en 2 temps :

1. **Début décembre 2009 : une enquête postale** adressée à 204 gestionnaires de dossiers corporels (IRCA) et à 329 gestionnaires de dossiers matériels (IRSA) , à partir de listings fournis par le Fonds de Garantie
 - A noter qu'un courrier a été adressé aux directeurs des services pour les prévenir de cette démarche auprès de leurs collaborateurs.
2. **Du 11 au 19 janvier 2010 : une enquête téléphonique** réalisée auprès des gestionnaires n'ayant pas répondu à l'enquête postale.







Quelques précisions

- Nous avons croisé les réponses des gestionnaires interviewés concernant le type de dossiers dont ils avaient la charge (IRSA ou IRCA) avec l'origine du fichier dont leurs coordonnées étaient issues, ce qui donne le tableau suivant :

Responsabilité déclaré	ORIGINE	
	IRCA	IRSA
Des sinistres matériels	10 %	54 %
Des sinistres corporels	22 %	9 %
Des 2 types de sinistres	68 %	37 %
Total	100 %	100 %

- ➔ Les fichiers d'origine ne qualifiaient pas les cas de responsabilités mixtes, qui sont en fait très nombreux
- ➔ Les « anomalies apparentes » (gestionnaires issus du fichier IRCA déclarant gérer des dossiers IRSA et inversement) sont très probablement le fruit de changements de poste
- En conséquence, nous avons privilégié le déclaratif plutôt que l'origine du fichier pour l'analyse des résultats.

Quelques précisions

- Lors du traitement statistique de l'enquête, il a été procédé à la ventilation systématique des résultats par le type de dossier traité par le gestionnaire (matériel, corporel, mixte, selon le déclaratif, comme précisé page précédente), mais seuls les (rares) différences significatives sont mentionnées dans ce rapport
- A chaque fois que possible, les résultats de cette enquête ont été comparés aux résultats obtenus lors de l'enquête effectuée en 1998 auprès de la même cible :
 - Lorsque ces résultats marquent une évolution positive et statistiquement significative entre 1998 et 2010 des flèches vertes apparaissent ( ou  selon que cette évolution positive se traduise par une progression ou une diminution)
 - Lorsque ces résultats marquent une évolution négative et statistiquement significative des flèches rouges apparaissent ( ou )

Synthèse, conclusions et recommandations

Synthèse

Les contacts téléphoniques

- Entre 1998 et 2010, la proportion de gestionnaires des dossiers IRSA et IRCA ayant eu au moins un contact téléphonique est passée de 63% à 43%, ce qui résulte sans doute d'un transfert d'une partie des échanges au bénéfice du canal Internet
- Globalement, les contacts téléphoniques sont bien perçus, avec 95% de satisfaits, et avec des taux d'insatisfaits qui, dans le détail des critères, ne dépassent jamais 10% (« La clarté des réponses apportées »)
- Toutefois, on notera que si la proportion d'assureurs satisfaits est particulièrement élevée, assez peu s'estiment « très » satisfaits (entre 12% et 21% selon les critères). Il s'agit donc de satisfaction, pas d'enthousiasme.
- Par ailleurs, 3 points ont significativement baissé entre 1998 et 2010 :
 - Le délai d'attente avant d'avoir le bon interlocuteur (de 100% à 95% de satisfaits)
 - La clarté des réponses apportées (de 93% à 90%)
 - et surtout, la précision des informations données qui passe du critère le plus apprécié au critère le moins apprécié
- A l'inverse, 2 critères ont progressé :
 - L'amabilité des gestionnaires contactés (de 93% de satisfaits à 97%)
 - La facilité de joindre le Fonds de Garantie par téléphone (de 93% à 96%)

Synthèse

Les courriers

- L'écrasante majorité des assureurs (92%) estime que l'échange de courrier entre eux et le FDG est « normalement abondant pour ce genre de procédure » (4% « trop abondant » et 4% « insuffisant »).
- On observe là encore très peu d'insatisfaits des courriers (6% au global), mais également peu de « très » satisfaits (10%).
- Toutefois, si la facilité de compréhension des courriers n'est presque jamais remis en cause (4% d'insatisfaits), ce n'est pas tout à fait le cas de la rapidité des réponses aux courriers émis par les assureurs (16% d'insatisfaits).

Synthèse

Le savoir-faire du Fonds de Garantie

- Globalement, la perception de l'efficacité avec laquelle les dossiers sont traités par le FDG a progressé depuis 1998 (de 92% de satisfaits à 95%), mais la proportion de « très » satisfaits est ici particulièrement faible (8%).
- Or, les gestionnaires ont de fortes attentes sur ces sujets qui sont au cœur de leur métier.
- 2 points génèrent un peu d'insatisfaction (entre 9% et 12%) :
 - la connaissance des interlocuteurs du FDG des règles applicables aux dossiers (point essentiel pour les gestionnaires des dommages corporels, avec la bonne connaissance des dossiers),
 - la rapidité avec laquelle le FDG transmet les informations demandées dans le cadre des dossiers à traiter
- Par ailleurs, il est à noter que 20% des gestionnaires interviewés estiment ne pas être suffisamment informés sur les conditions d'intervention du FDG.

Synthèse

Les règlements

- Les règlements du FDG sont de loin les aspects générant le plus de réserves.
- Au global, on observe seulement 5% de « très » satisfaits, alors que nous avons 15% d'insatisfaits.
- Dans le détail, on vise plus particulièrement le montant des indemnités versées en cas de dommage corporel.
 - Les gestionnaires spécifiquement responsables de ce type de dossier sont près de 30% à estimer que le FDG ne « fait pas tout pour assurer une juste indemnisation ».
- Le « délai écoulé entre la demande d'indemnisation et le premier versement », ainsi que « la rapidité de règlement de l'intégralité des indemnités » (dont la perception a un peu baissé depuis 1998), génèrent également une certaine insatisfaction (respectivement 19% et 16% d'insatisfaits), mais cette fois ce sont essentiellement les responsables des dossiers matériels qui s'en plaignent.

Conclusions

- La perception globale du Fonds de Garantie par les assureurs est **bonne**, sans zones d'insatisfaction majeures mais **sans enthousiasme** particulier non plus.
- **Les échanges téléphoniques** sont bien perçus, mais il reste un effort à faire pour **mieux aiguiller, et plus rapidement**, les gestionnaires des dossiers corporels vers le bon interlocuteur.
- **Les courriers** sont clairs, mais les réponses écrites aux demandes d'informations, gagneraient à être **plus rapides**
- **Le montant des indemnités** versées sont assez souvent jugés **insuffisants**, mais on attend surtout du FDG qu'il **justifie d'une bonne connaissance des dossiers et des règles applicables** - ce qui est particulièrement essentiel pour les gestionnaires de dossiers corporels – qu'il soigne la **qualité** des informations transmises et la **rapidité** avec laquelle il les transmet.

Recommandations

Par ordre de priorité

- 1 **Mieux expliquer le fondement des décisions prises en matière d'indemnisation** (prise en charge et montant), plus de pédagogie
- 2 **Accélérer le processus d'indemnisation** dans la mesure du possible **ou communiquer sur les délais incompressibles**
- 3 **Mieux comprendre les attentes des gestionnaires quant à la qualité des informations à transmettre, et accélérer le processus de réponse** (ou justifier des délais)
- 4 **Former/informer les standardistes, pour une meilleure orientation des gestionnaires appelant le FDG**

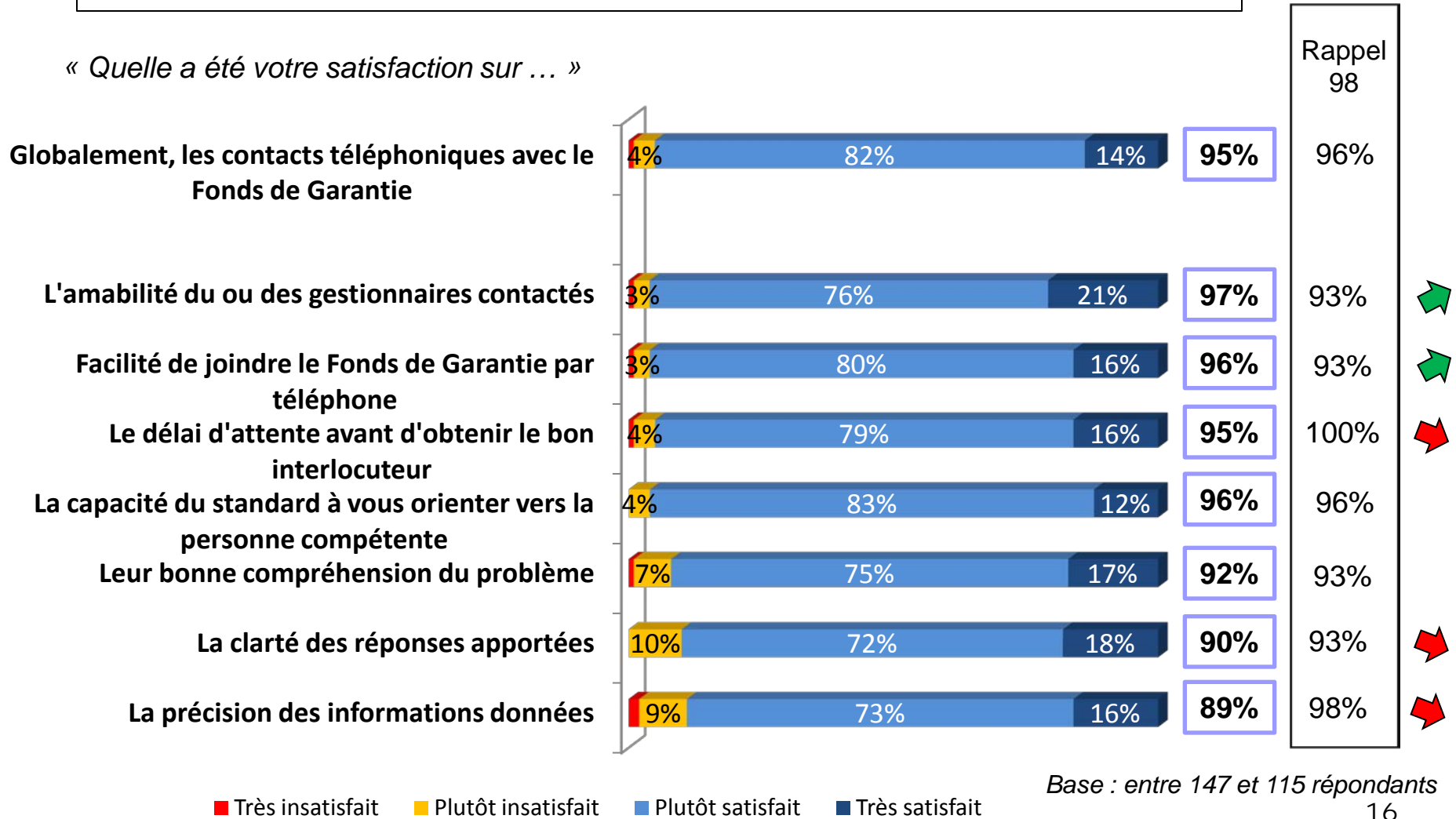
Résultats détaillés

- Les contacts téléphoniques
- Les échanges courrier
- Le savoir-faire du Fonds de Garantie
- Les règlements
- La satisfaction globale
- Les suggestions d'amélioration des gestionnaires
- Mapping des actions prioritaires

Les contacts téléphoniques

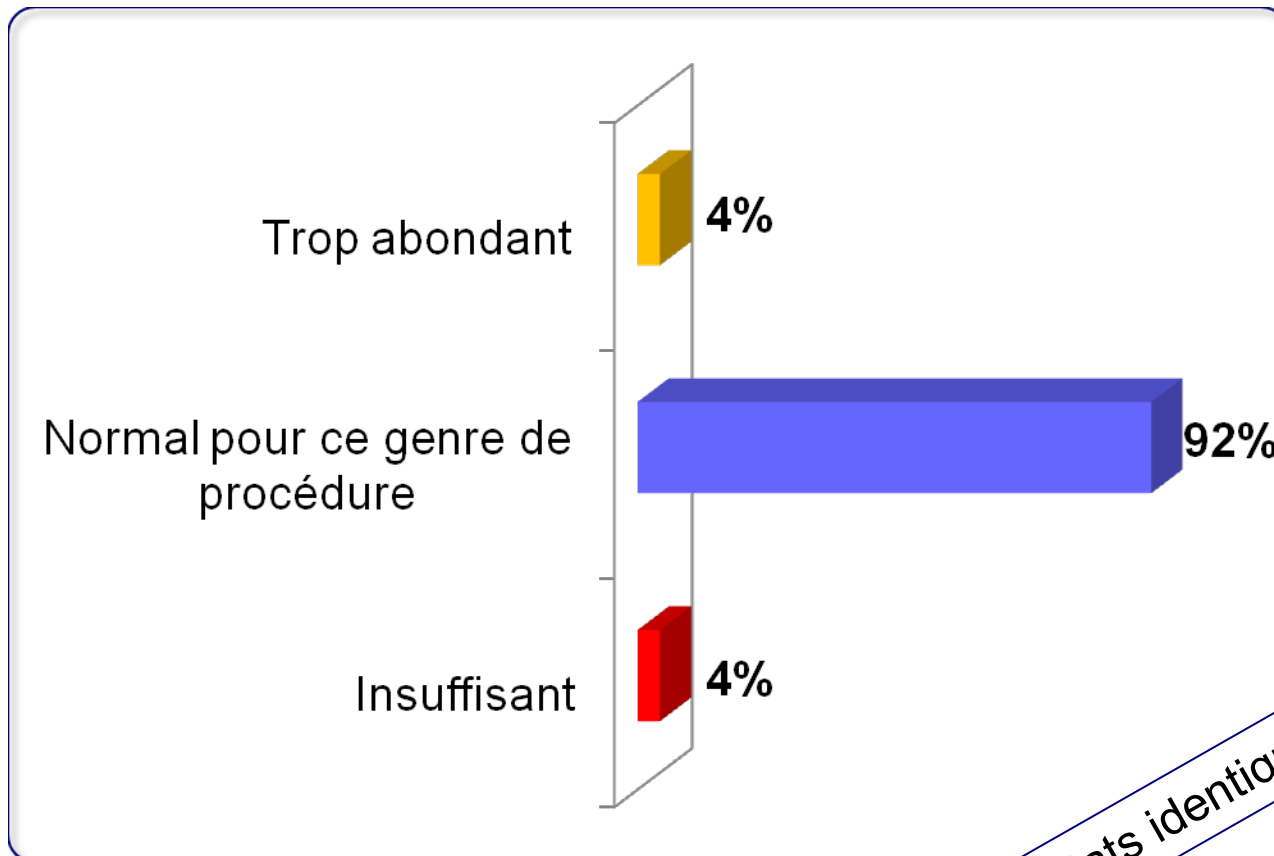
43% des assureurs interrogés ont eu un ou plusieurs contacts téléphoniques avec le Fonds de Garantie lors des 12 derniers mois, contre 63% en 1998

« Quelle a été votre satisfaction sur ... »



Les échanges courrier

« Estimez-vous que l'échange de courrier entre vous et le Fonds de Garantie pour la constitution et le suivi des dossiers de vos clients a été ... »

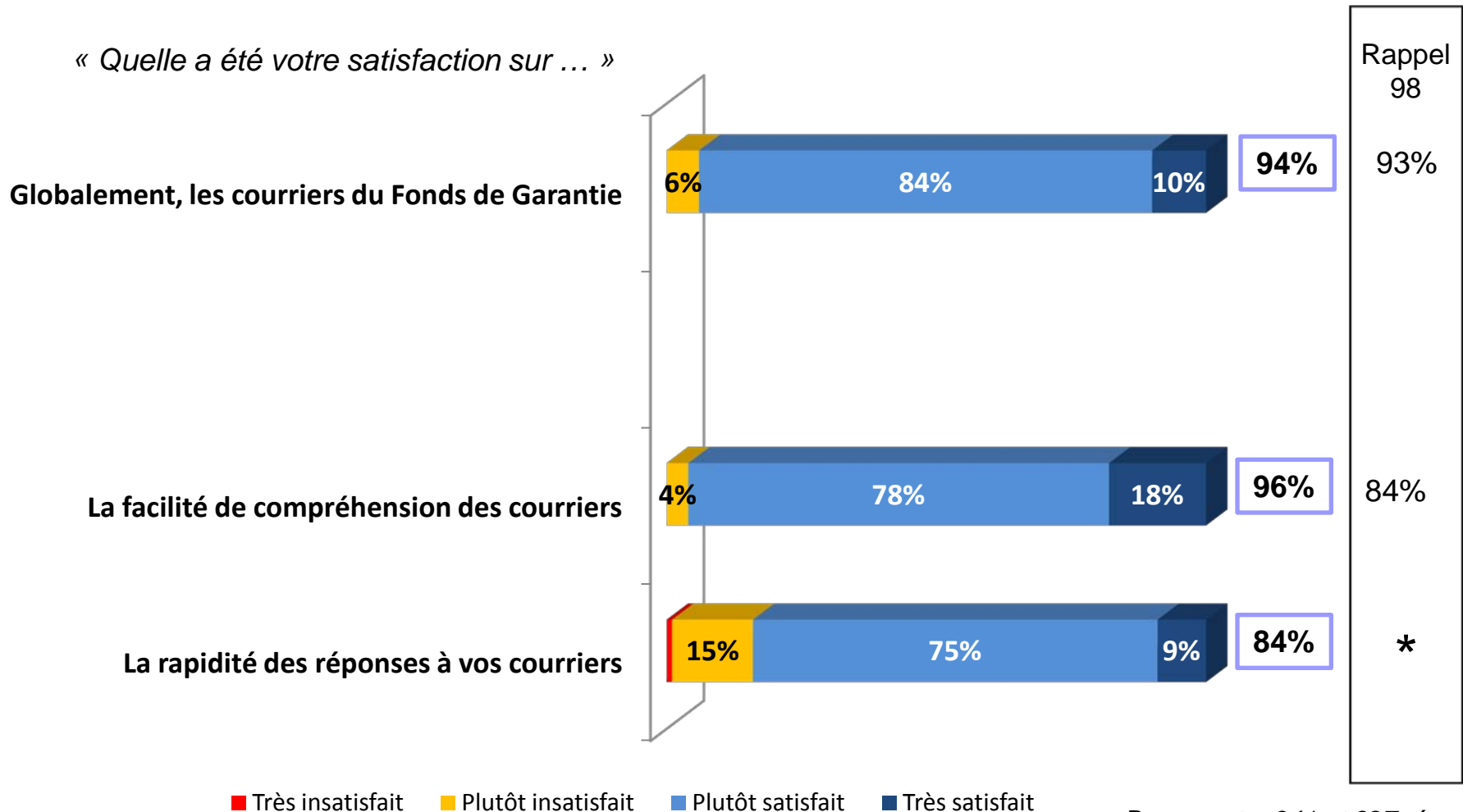


Base : 346 répondants

Résultats identiques à 1998

Les courriers adressés par le Fonds de Garantie

« Quelle a été votre satisfaction sur ... »



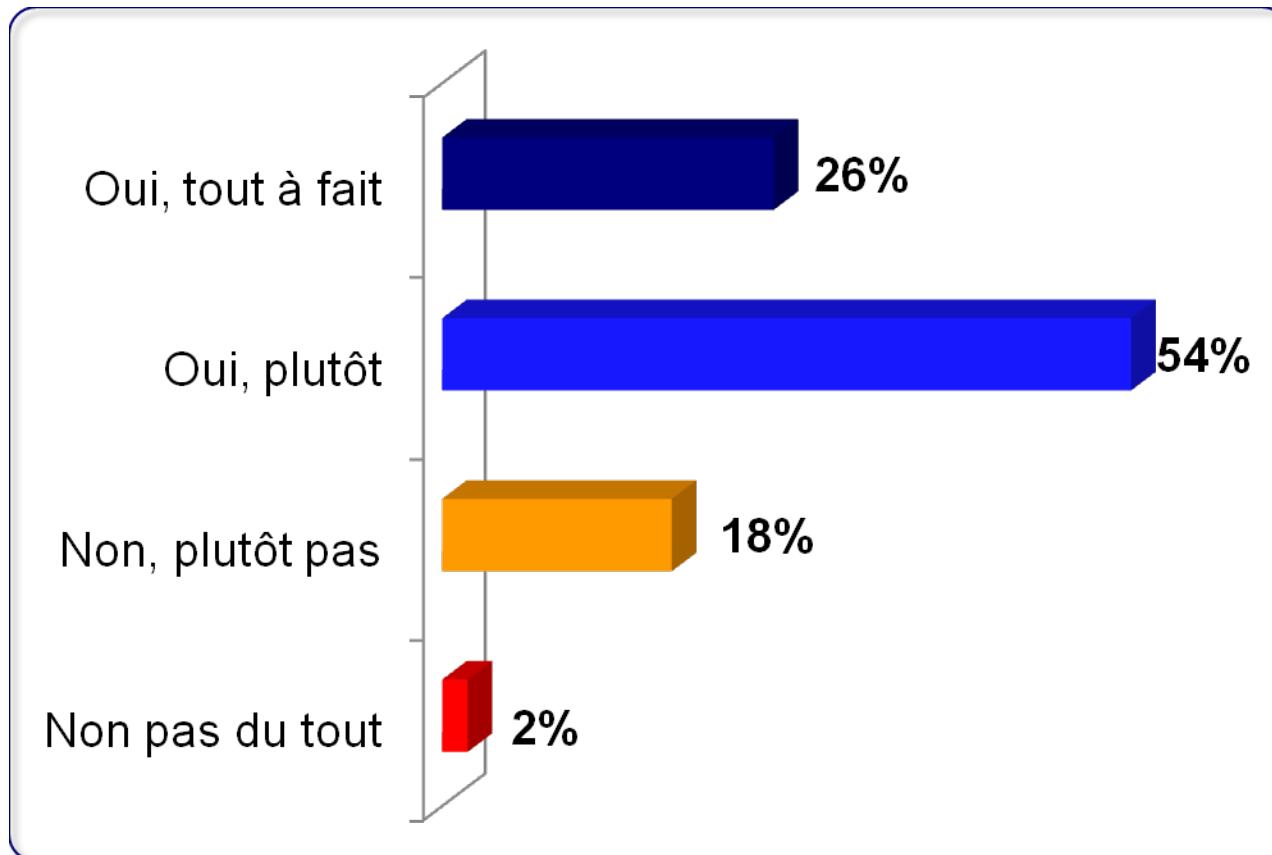
■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

* : question non posée en 1998

Base : entre 341 et 327 répondants

Le savoir faire du Fonds de garantie

« Estimez-vous être suffisamment informé sur les conditions d'intervention du Fonds de Garantie ? »



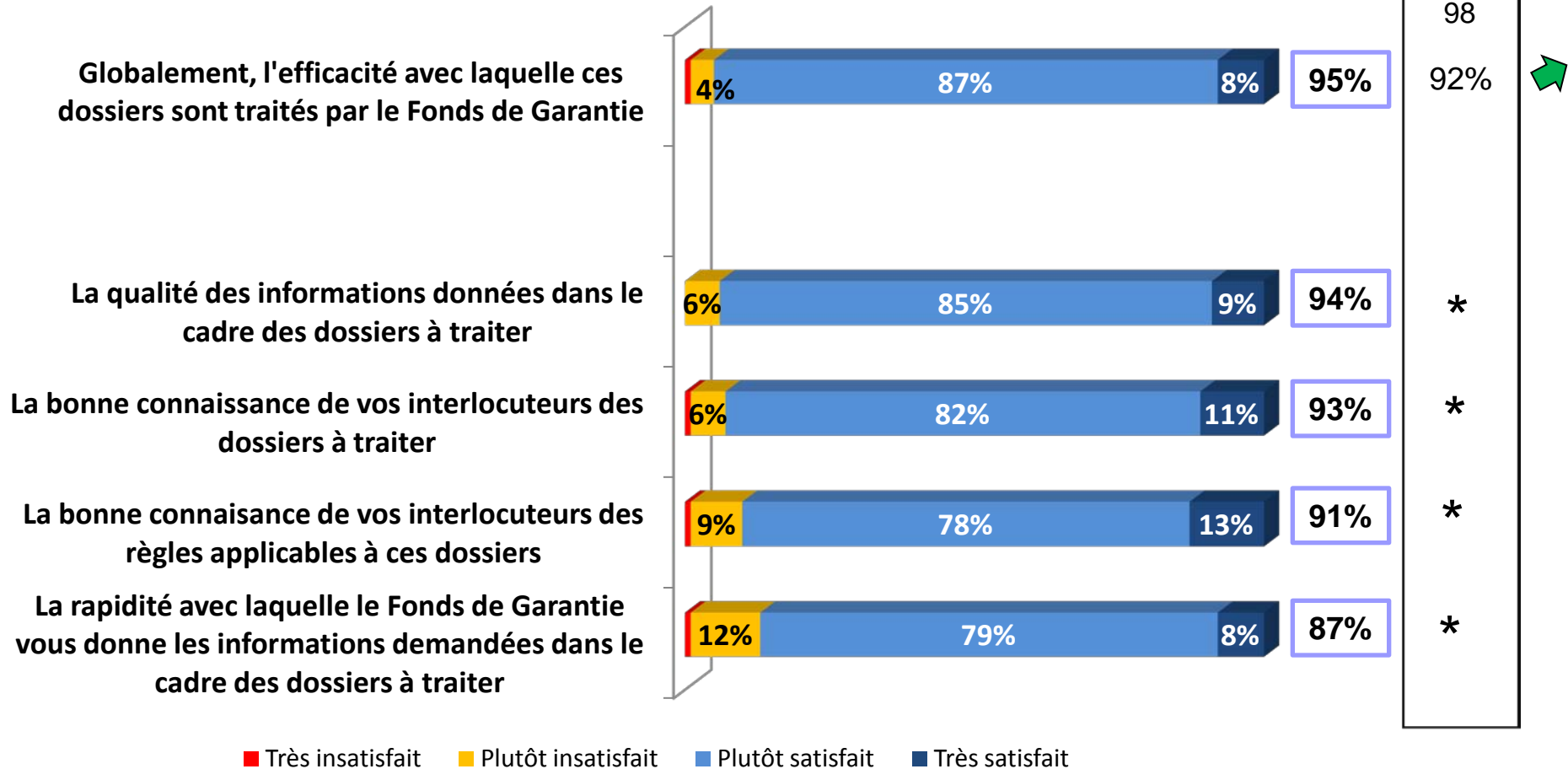
Rappel	98
	36%
	57%
	7%
	-



Base : 346 répondants

Le savoir faire du Fonds de Garantie

« Quelle a été votre satisfaction sur ... »



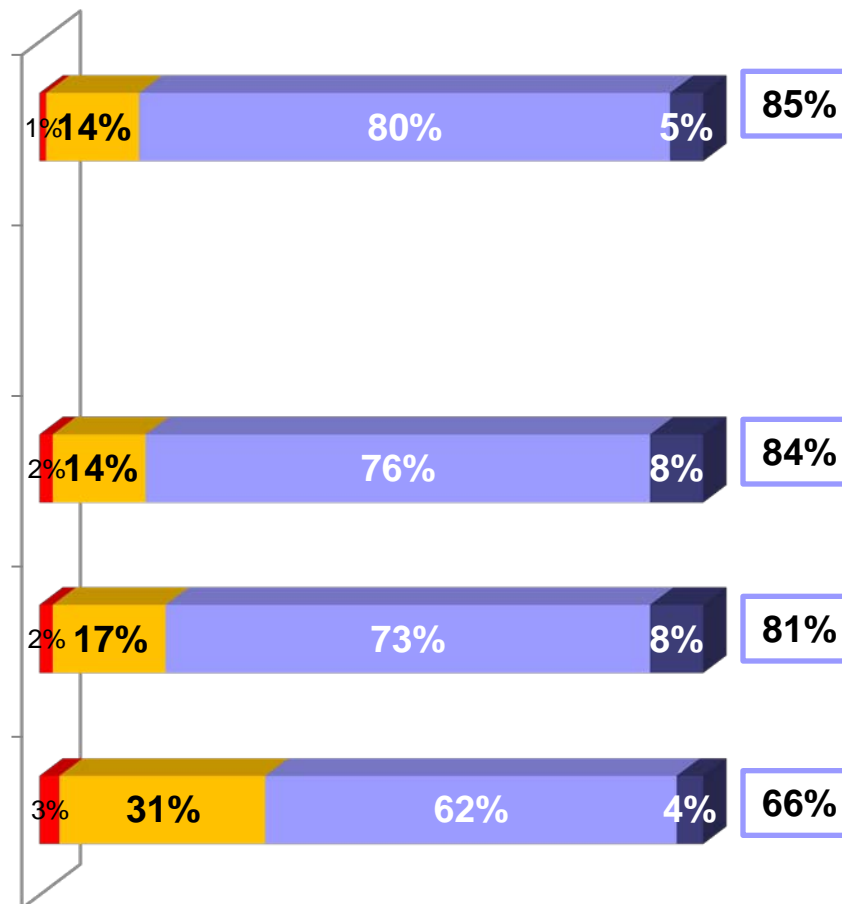
Base : entre 339 et 332 répondants

* : question non posée en 1998 20

Les règlements

« Quelle a été votre satisfaction sur ... »

Globalement, les règlements effectués par le Fonds de garantie



Base : entre 335 et 228 répondants

■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

(1) : en 1998, le libellé était « Le délai entre le premier règlement et la date de l'accident »

* : question non posée en 1998

Les règlements

Quelques différences significatives selon le « type » de gestionnaire :

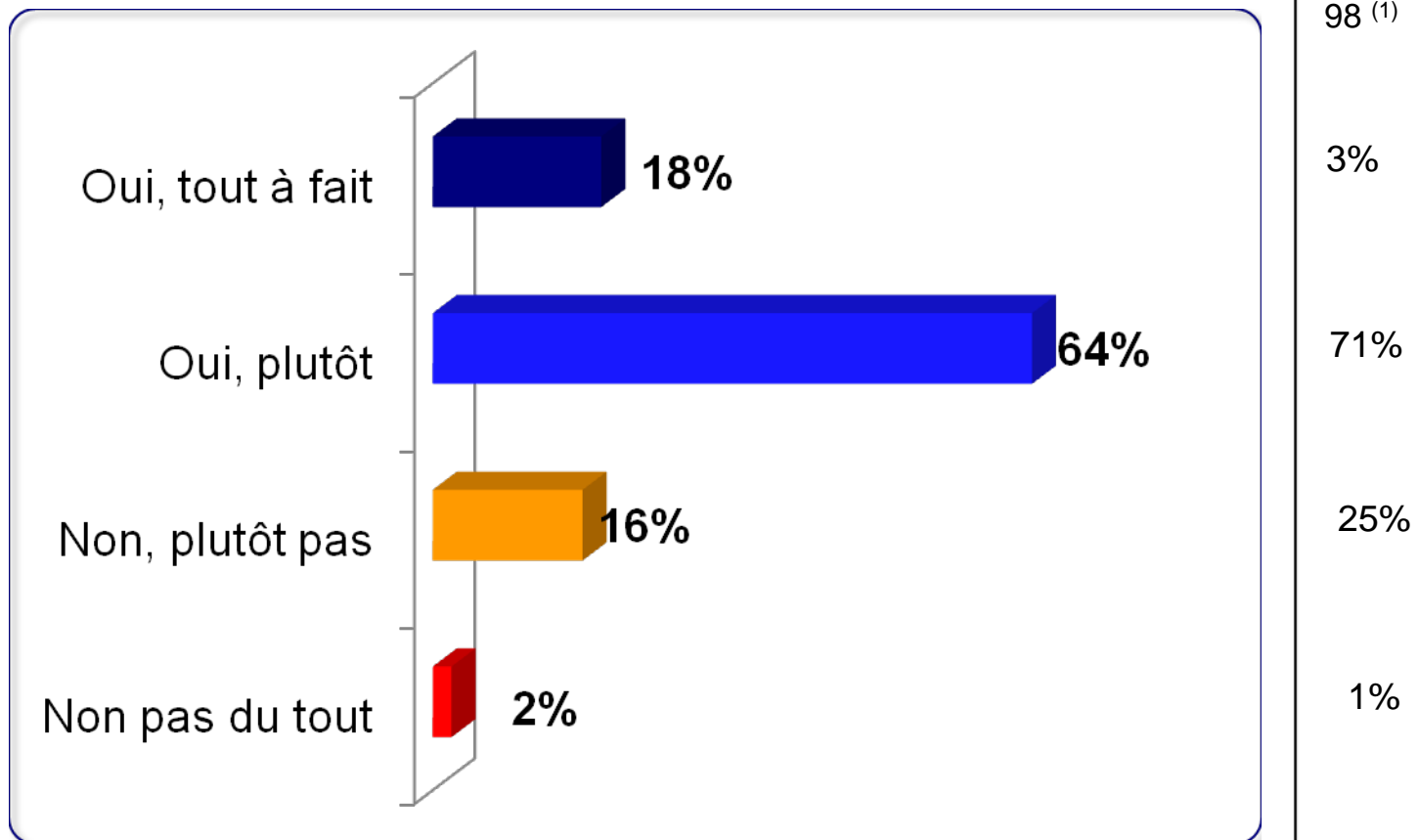
« Quelle a été votre satisfaction sur ... »

« Le délai qui s'est écoulé entre la transmission de la demande d'indemnisation et le premier versement par le Fonds de Garantie »

	Sinistres matériels	Sinistres corporels	Mixtes	Total
Très satisfait	8%	13%	7%	8%
Plutôt satisfait	63%	80%	78%	73%
Plutôt insatisfait	25%	7%	14%	17%
Très insatisfait	4%	0%	1%	2%
Total	100 %	100 %	100 %	100 %
Base	110	43	146	299

Les règlements

« Avez-vous l'impression que le Fonds de Garantie fait tout pour assurer une juste indemnisation de vos clients ? »



Base : 346 répondants

(1) : en 1998, le libellé était « Avez-vous l'impression que le Fonds de Garantie fasse tout pour aller dans le sens des intérêts de vos assurés »

Les règlements

Quelques différences significatives selon le « type » de gestionnaire :

« Avez-vous l'impression que le Fonds de Garantie fait tout pour assurer une juste indemnisation de vos clients ? »

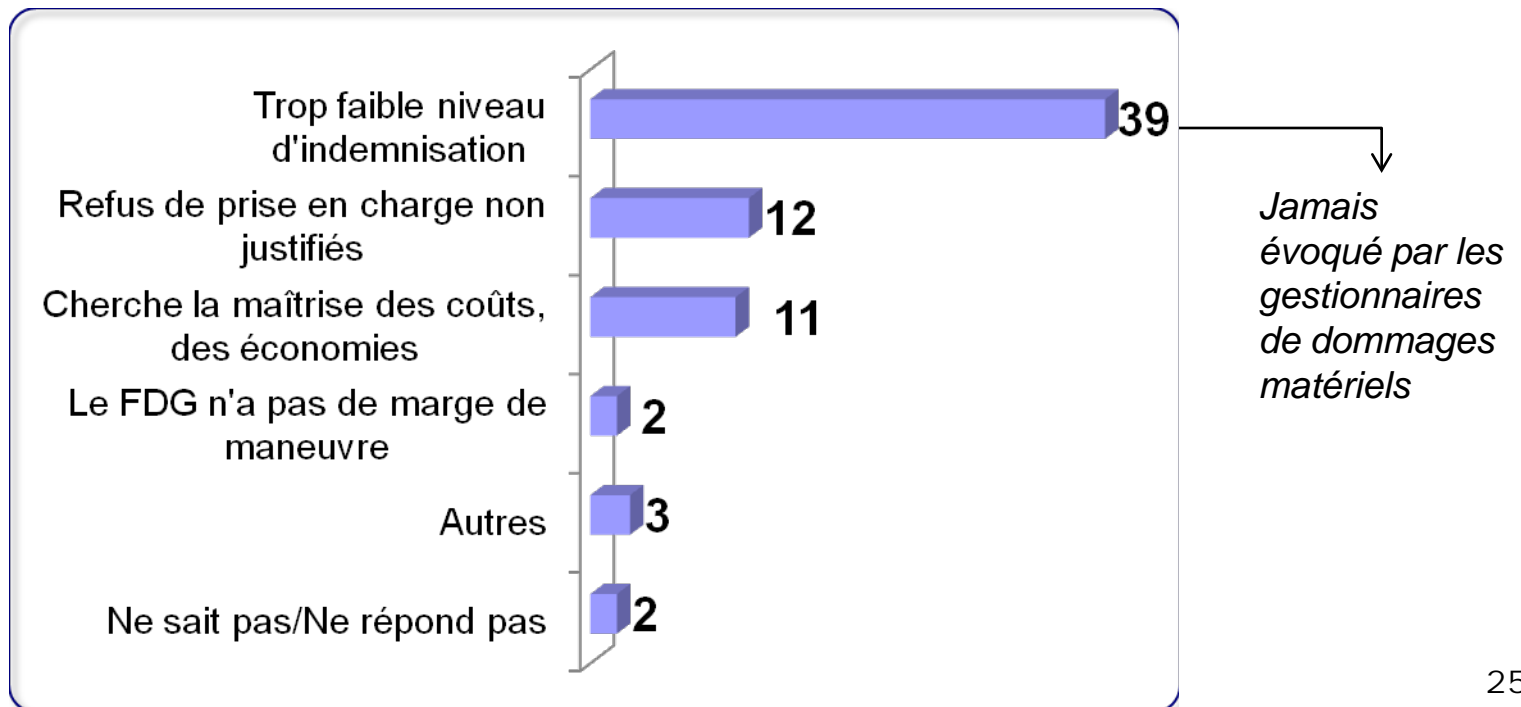
	Sinistres matériels	Sinistres corporels	Mixtes	Total
Oui, tout à fait	22 %	14 %	16 %	18 %
Oui, plutôt	73 %	57 %	60 %	64 %
Non, plutôt pas	5 %	24 %	21 %	16 %
Non, pas du tout	0 %	4 %	2 %	2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %
Base	127	49	170	

Les règlements

60 gestionnaires (18% des gestionnaires interrogés) ont estimé que le Fonds de Garantie ne faisait pas tout « pour assurer une juste indemnisation »

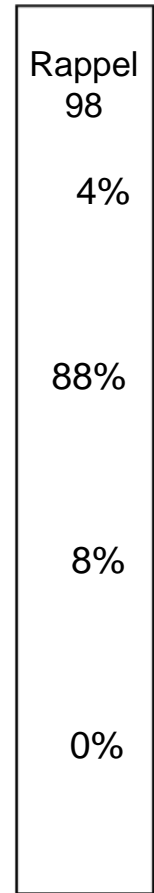
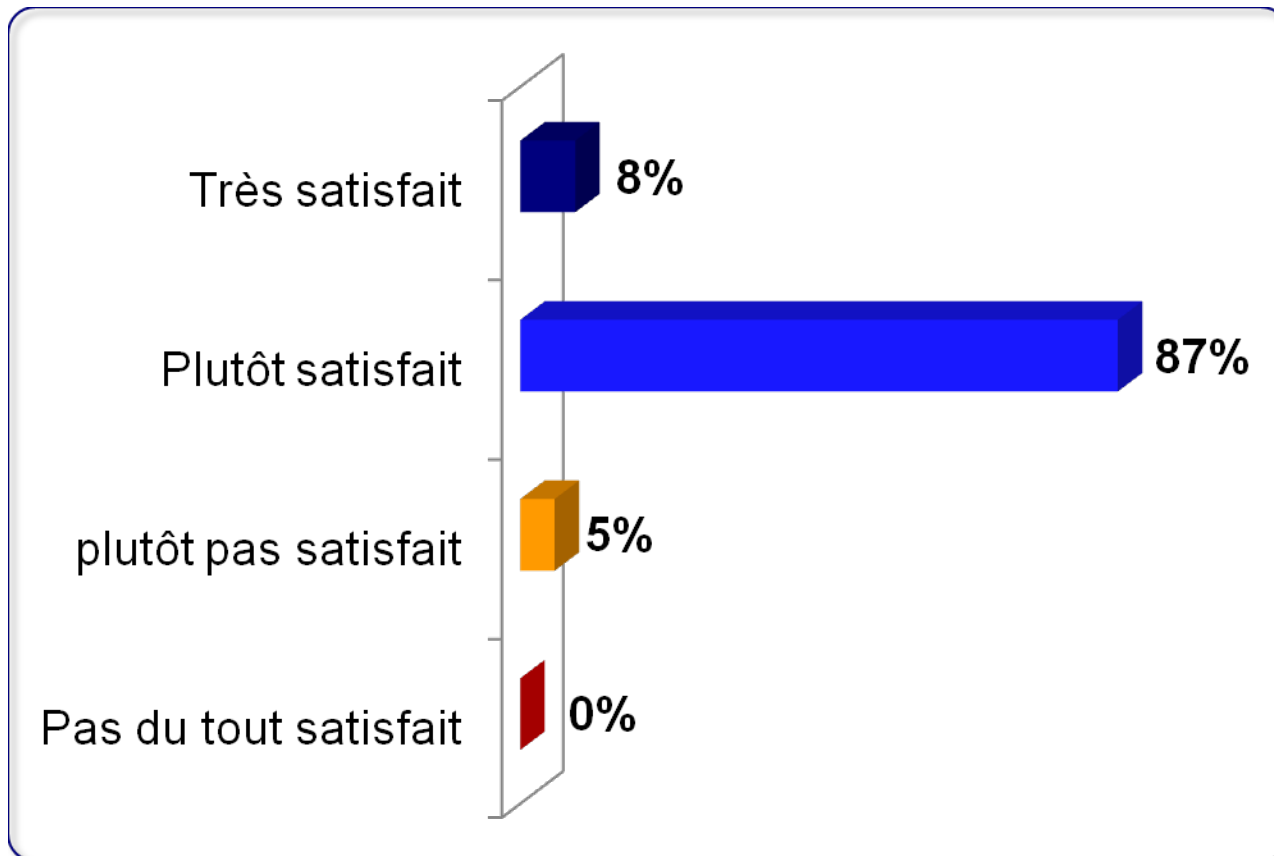
- **5%** des gestionnaires en charge des dommages **matériels**
- **29%** des gestionnaires en charge des dommages **corporels**
- **24%** des gestionnaires en charge des dommages **matériels et corporels**

Raisons évoquées (en nombre de répondants)



La satisfaction globale

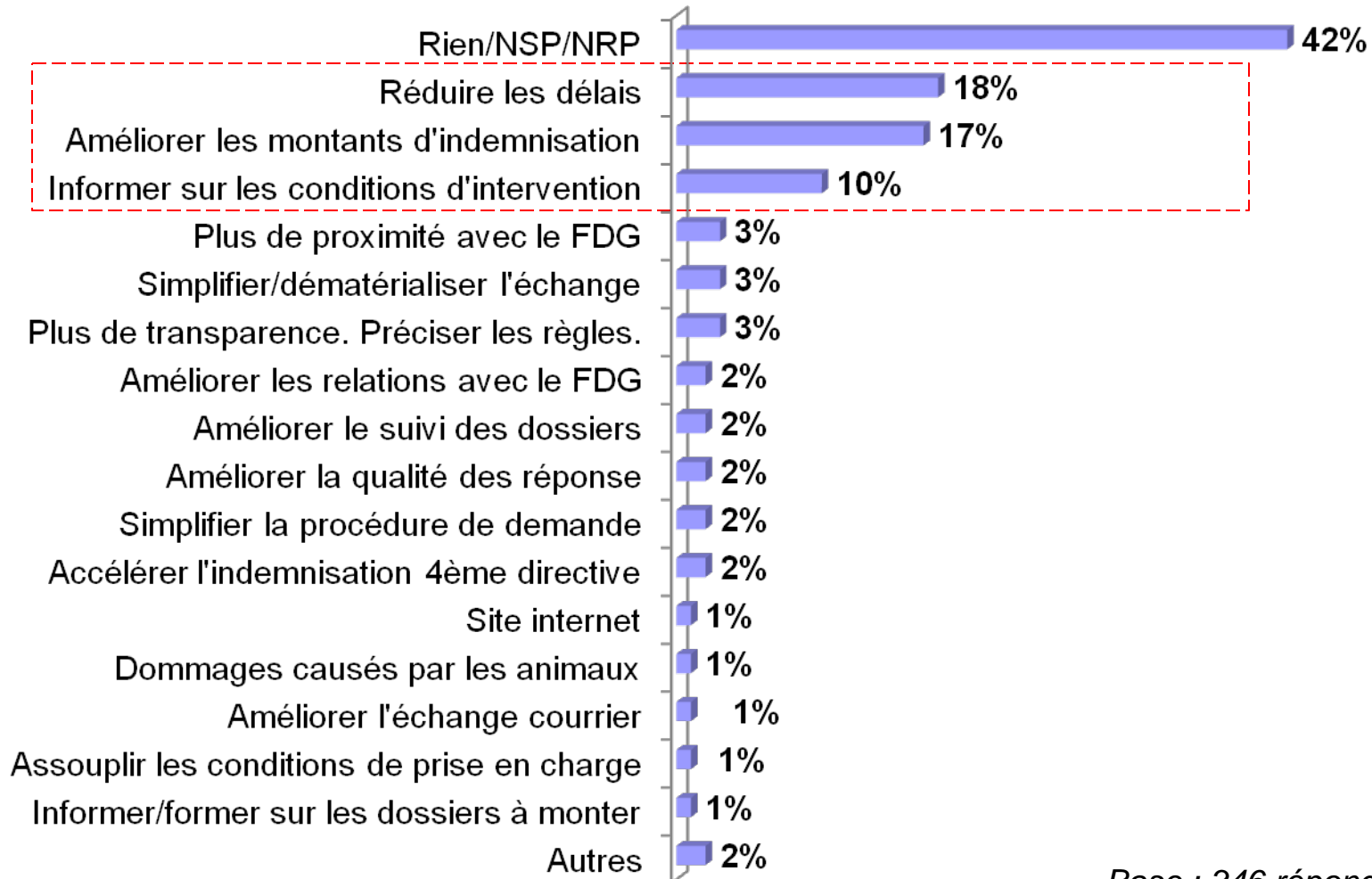
« Pouvez-vous me donner votre avis global sur le service proposé par le Fonds de Garantie ? »



Base : 346 répondants

Les améliorations souhaitées

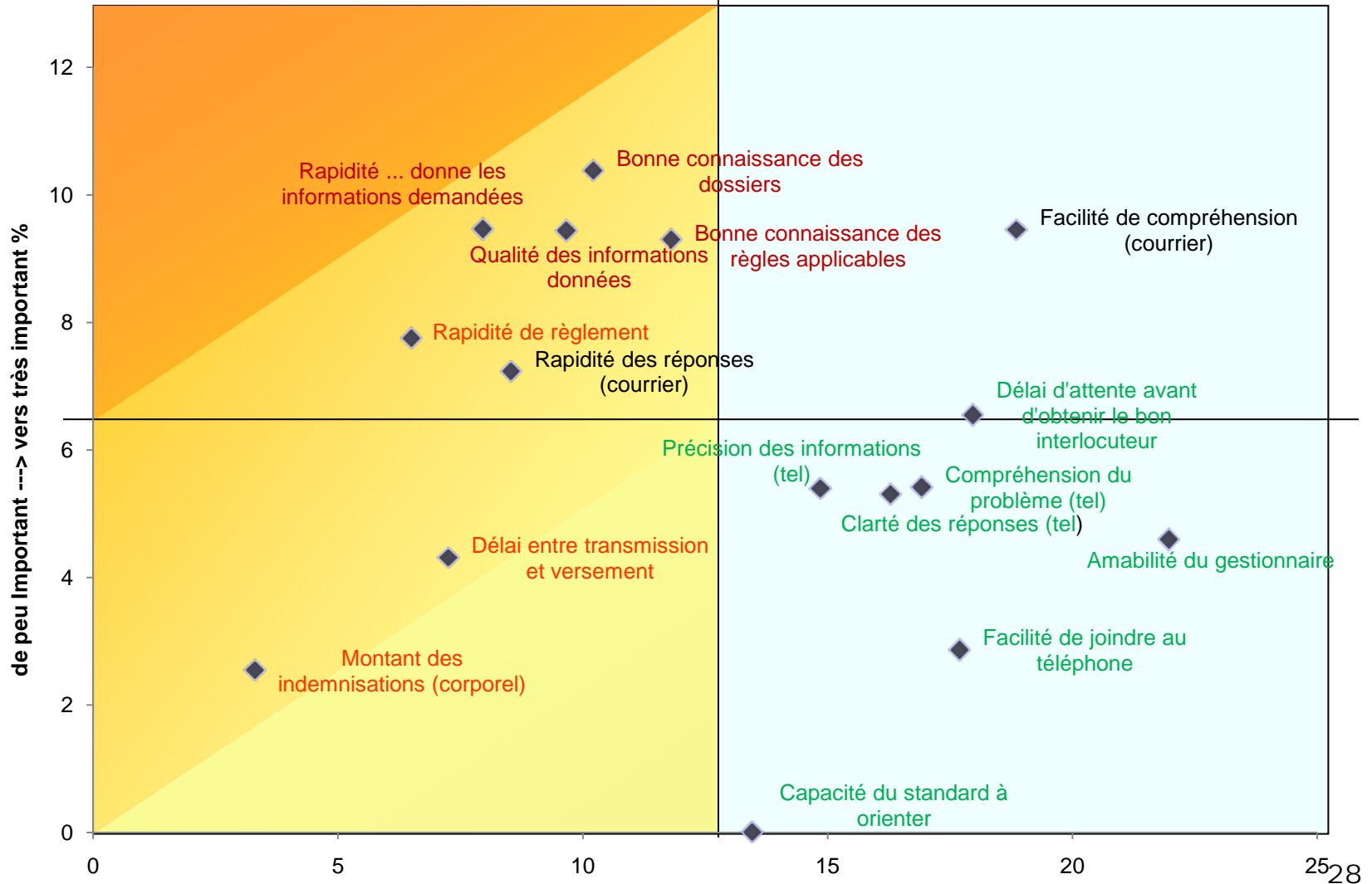
« Selon vous, à quelle amélioration le Fonds de Garantie devrait-il procéder en priorité ? »



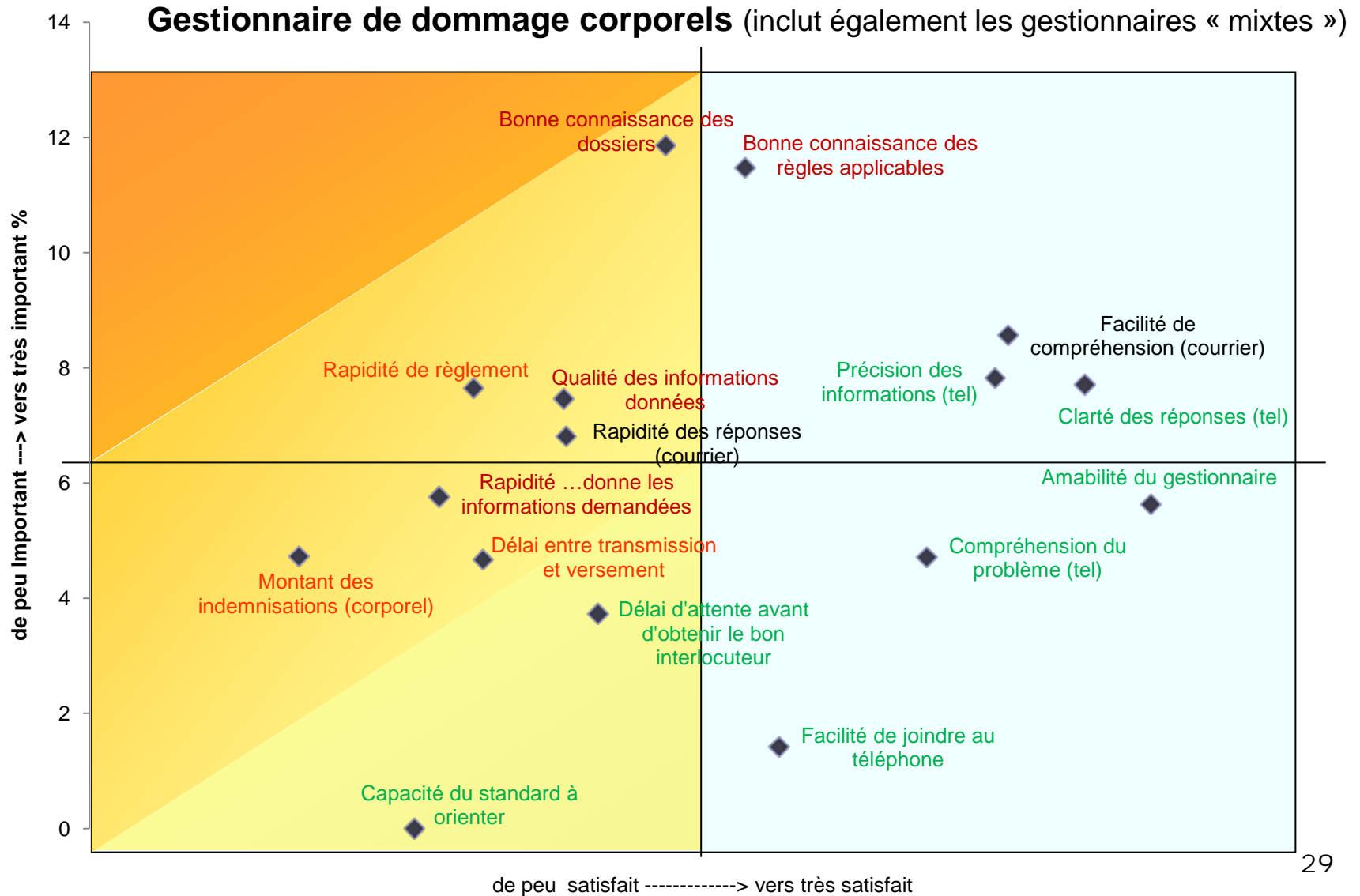
Base : 346 répondants

Mapping des actions prioritaires

Gestionnaire de dommage matériels (inclut également les gestionnaires « mixtes »)



Mapping des actions prioritaires



Annexe

- Questionnaire

