

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

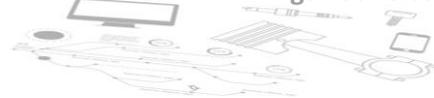
GT Motive publie les résultats 2018 de l'enquête satisfaction des assurés automobiles

- GT Motive a mené en juillet 2018 sa quatrième étude de satisfaction des assurés auprès de 7 655 automobilistes français, dont 900 ayant subi un sinistre
- Après 2 années de hausse, la satisfaction des assurés est en léger recul, avec une note moyenne de 7,90/10 (vs 8,06/10) et un NPS de 30,6 % (vs 33,5 %)
- Le taux de résiliation effectif et envisagé en hausse avec 27,5 % en 2018 (vs 22,5 % en 2017) - 70,7 % restent fidèles – 12,7 % ont changé ou vont changer d'assureur
- 62,7 % des assurés emmènent leur véhicule chez le réparateur de leur choix
- 76,9 % des assurés jugent la prestation du réparateur très bonne ou bonne
- Les services additionnels sont de plus en plus sollicités (58%)
- Les assurés privilégient le contact humain au moment de la déclaration du sinistre, tandis que le digital continue à progresser pour le suivi de la gestion du dossier

Paris, le 9 octobre 2018 – A la demande de différents acteurs du marché de l'assurance collision, GT Motive, spécialiste des solutions de gestion de sinistres destinées au secteur de l'automobile, a reconduit pour la quatrième année consécutive, son étude de satisfaction des assurés. En effet, dans un contexte de marché ultra-concurrentiel avec un coût d'acquisition des nouveaux clients élevé, les assureurs restent très axés sur la fidélisation de leur portefeuille clients automobiles. A l'heure de la digitalisation, deux tendances se dessinent au cours de la gestion du sinistre : une nette hausse du contact humain lors de l'étape de la déclaration du sinistre et une nouvelle hausse en faveur des outils digitaux durant les étapes de suivi de la gestion du sinistre.

Comme tous les ans, de nouveaux items font leur entrée dans cette enquête annuelle. Face à l'augmentation des services sollicités par les assurés, l'étude se penche notamment plus en détail sur le choix du réparateur. On voit également apparaître une question sur la recommandation de son assurance à son entourage.

GT Motive analyse ici certains items, l'étude dans son intégralité, est à la disposition des différents acteurs du marché pour une présentation exhaustive.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

GT Motive dévoile les premières conclusions de l'étude 2018

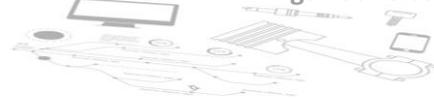
Satisfaction client, NPS et fidélité au cœur des préoccupations des assureurs

Après deux années de hausse, la satisfaction des assurés enregistre cette année un léger recul avec une note de 7,90 / 10 versus 8,06 / 10 l'année précédente. Parallèlement le NPS (Net Promoter Score) est également en baisse de près de 3 points passant de 33,5 % à 30,6 %. Ce résultat de l'enquête est cependant à pondérer en fonction du type d'assureur. Les Mutuelles, historiquement les mieux placées, augmentent encore cette année leur NPS passant de 38,2 % à 38,6 %. Les compagnies d'assurance traditionnelles améliorent également leur NPS, passant de 22 % à un NPS de 22,7 %, se positionnant ainsi à 16 points derrière les Mutuelles. La baisse globale du NPS cette année est donc à imputer aux Assurances Directes et Banques Assurances dont le NPS a fortement chuté passant de 38,3 % à 25,7 % en 1 an. La baisse affecte tout particulièrement les Compagnies Directes, davantage représentées dans l'échantillonnage de l'enquête que les Banques Assurances.

Le lien entre NPS et fidélité client est évident : plus le NPS augmente, plus le taux de résiliation baisse. Ainsi les Mutuelles qui enregistrent le NPS le plus élevé, bénéficient du taux de résiliation (résiliation confirmée + résiliation envisagée) le plus faible avec 18,5 % versus 20,6 % en 2017. Les Compagnies traditionnelles ont le taux de résiliation (réelle et envisagée) le plus élevé avec 38,3 % contre 32,6 % en 2017. En corrélation avec la baisse de la satisfaction des assurés auprès de Banques Assurances et Assurances Directes, le taux de résiliation (réelle et envisagée) est passé de 18 % à 31,5 %. La moyenne, tous types d'assurances confondus, est de 27,5 % en 2018 contre 22,5 % l'année précédente.

Sur l'ensemble des personnes interrogées et ayant subi un sinistre, 12,2 % des assurés ont changé ou vont changer d'assureur. Ce taux, qui était de 6,8 % en 2017, est en forte hausse cette année et traduit la baisse de la satisfaction clients pour certains types d'assurances.

La note moyenne de recommandation, qui découle de la question « recommanderiez-vous votre compagnie d'assurance à votre entourage », est de 7,49 / 10.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le réparateur, acteur clé dans la chaîne de la gestion du sinistre

❖ **Recommandation et orientation vers un réparateur agréé**

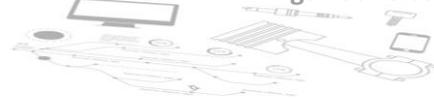
Les assureurs continuent à recommander un garage agréé à leurs assurés pour 70,6 % (stable par rapport à 2017). Le taux d'orientation, qui correspond au taux réel des assurés ayant suivi la recommandation de l'assureur, est quant à lui en légère baisse. Il semblerait que, malgré les efforts des assureurs pour envoyer leurs assurés vers un garage agréé, le taux d'orientation plafonne. En réalité, seulement 37,2 % des assurés (vs 40,6 % en 2017) ont emmené leur véhicule chez le réparateur que l'assureur leur a suggéré. Ici encore ce sont les Mutuelles qui tirent au mieux leur épingle du jeu, avec un taux d'orientation de 43,2 %. Elles sont suivies par les Banques Assurances et Assurances Directes avec 41,8 %. Le taux d'orientation des Compagnies traditionnelles s'établit à 26,1 %, en baisse par rapport à 2017 (32,2 %).

Autrement dit, 62,7 % des assurés ont emmené leur véhicule chez le réparateur de leur choix, contre 59,4 % en 2017, soit 3,3 points de plus. Ce taux monte à 72,3 % pour les Compagnies traditionnelles et il est de 55,7 % pour les Mutuelles. Ce réparateur de choix est majoritairement le concessionnaire, suivi par le réparateur indépendant (2,4 fois de moins) et minoritairement l'agent de marque.

❖ **Choix du réparateur : ce que l'assuré recherche avant tout**

Quant au choix du réparateur c'est de très loin la proximité qui l'emporte pour 71,6 % des sinistrés, suivi par la disponibilité / le délai pour 39,6 % d'entre eux. La prise de rendez-vous en ligne est ici un critère de poids. La rapidité de l'intervention est également un argument important pour 35,9 % des assurés. Pour les assurés ayant cité les services supplémentaires comme une raison dans le choix du réparateur (soit 12,6 %), la mise à disposition d'un véhicule de courtoisie est un critère essentiel (79,3 %), suivi par l'information sur le statut de la réparation (45,1 %) et le nettoyage du véhicule (35,4 %).

76,9 % des assurés jugent la prestation du réparateur très bonne ou bonne, contre 8 % qui la jugent mauvaise ou très mauvaise. Un résultat certes positif mais qui présente encore des marges de progression. Parallèlement on constate une baisse de la traçabilité du sinistre cette année. 42,2 % des sinistrés se sont sentis très ou suffisamment informés contre 47,8 % en 2017. 16,9 % ont été peu, très peu ou pas du tout informés, contre 13,3 % en 2017. Cet élément joue clairement un rôle dans la note de satisfaction de l'assuré vis-à-vis du réparateur et par conséquent vis-à-vis de son assureur. 13,9 % des assurés n'ont pas été informés de la date de remise du véhicule. Cette tâche incombe majoritairement au réparateur.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les services, un argument de plus en plus décisif

L'enquête menée en 2018 démontre l'importance des services proposés par les assureurs. Pas moins de 58 % de sinistrés (vs 55,1 % en 2017) ont eu recours à un des services suivants : en tête avec 46,5 % le prêt d'un véhicule de courtoisie, suivi par l'appel d'une dépanneuse (23,1 %), la prise en charge du déplacement par taxi (12,3 %) ou du transport en commun (7,7 %). 8,4 % des personnes interrogées aimeraient même être accompagnées par leur assureur pour l'achat d'un nouveau véhicule. A noter également : dans 8,3 % des cas c'est le réparateur qui est venu chercher le véhicule de l'assuré.

Lorsque l'assureur recommande un garage, 48,9 % des assurés se sont vus proposer un de ces services s'ils emmenaient leur véhicule chez un réparateur choisi par l'assureur.

Le contact humain en nette hausse – le digital continue à progresser

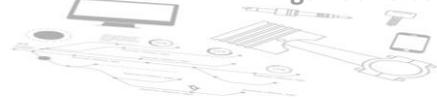
Un des enseignements révélé par l'étude 2018 concerne l'étape de la déclaration du sinistre. En 2017, lors de cette première étape du processus, on constatait une nette diminution du rôle de l'agent ou de l'intermédiaire, au profit des plateformes téléphoniques de gestion de sinistres et des outils internet. 2018 marque un net retour vers le contact humain ! 39,8 % des assurés ont pris contact avec un agent d'assurance, soit 5 points de plus qu'en 2017 et ceci indépendamment de la tranche d'âge. La déclaration du sinistre par internet a reculé de 2,5 points et ne représente que 7,6 %. On constate parallèlement une augmentation de la place des assistants et courtiers dans la déclaration du sinistre, passant de 3,7 % à 6 % en 2018.

Parallèlement le digital continue à progresser. Le résultat 2017 faisait particulièrement ressortir l'intérêt de l'assuré pour des solutions digitales pendant l'étape de suivi du sinistre et de la réparation. Cela se confirme clairement cette année, avec 52,6 % des personnes interrogées ayant utilisé les outils digitaux (smartphone, tablette, ordinateur) soit assez fréquemment (24,8 % vs 9,6 % en 2017), soit lors de certaines étapes (27,8 % vs 27,2 %).

Méthodologie de l'étude

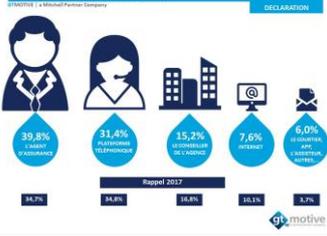
L'étude de satisfaction des assurés a été réalisée par le cabinet d'étude International Toluna, spécialiste des sondages en ligne, présent dans 46 pays. Toluna gère 20 millions d'entretiens par an.

L'étude de satisfaction des assurés commanditée par GT Motive a été réalisée en juillet 2018 auprès de 7 655 personnes, dont 900 ayant subi un sinistre (échantillon zone Nielsen représentatif de la population en possession du permis de conduire). L'institut de sondage a mené 900 entretiens d'une vingtaine de minutes chacun.

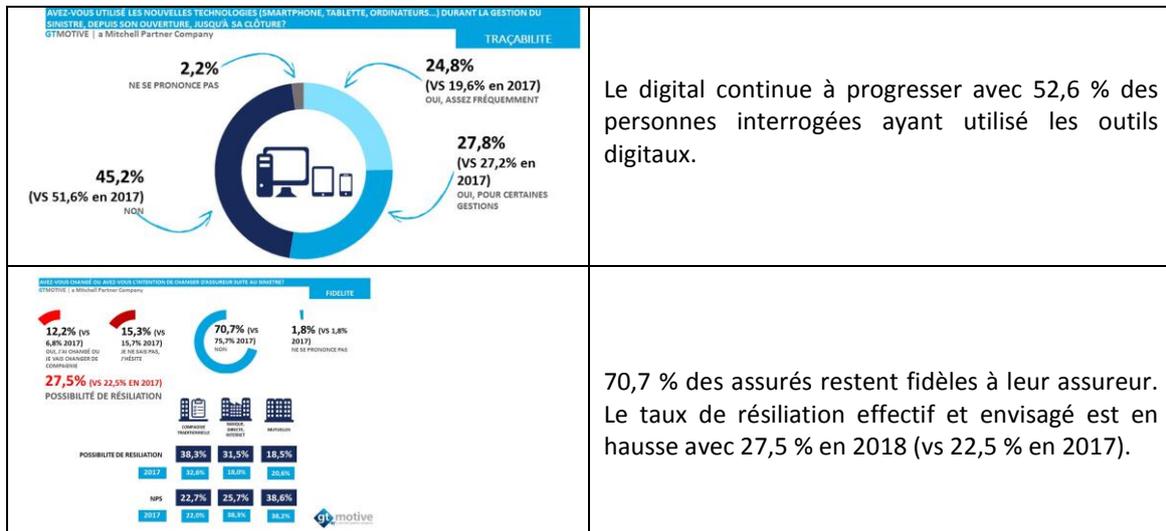


COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Visuels

| | |
|--|--|
|  <p>ÉTUDE DE SATISFACTION ASSURÉS – SINISTRES AUTOMOBILES EN FRANCE 2018</p> | <p>L'enquête annuelle de satisfaction des assurés a été menée pour la 4e fois consécutive pour mesurer la satisfaction du client lors de la gestion d'un sinistre.</p> |
|  <p>SATISFACTION ET NPS</p> <p>7,6% (vs 6,5% en 2017) ÉVALUATION NÉGATIVE</p> <p>48,6% (vs 50,2% en 2017) ÉVALUATION TRÈS POSITIVE</p> <p>10,4% (vs 11,0% en 2017) ÉVALUATION ACCEPTABLE</p> <p>33,4% (vs 31,6% en 2017) ÉVALUATION POSITIVE</p> <p>NPS: 30,6% (vs 33,5% en 2017)</p> <p>Qualité moyenne: 7,90 (vs 8,06 en 2017)</p> | <p>Après 2 années de hausse, la satisfaction des assurés est en léger recul, avec une note moyenne de 7,90/10 (vs 8,06/10) et un NPS de 30,6 % (vs 33,5 %).</p> |
|  <p>DECLARATION</p> <p>39,8% L'ASSURÉ A DÉCLARÉ LE SINISTRE À SON ASSUREUR</p> <p>31,4% L'ASSURÉ A DÉCLARÉ LE SINISTRE À UN CANAL NUMÉRIQUE</p> <p>15,2% L'ASSURÉ A DÉCLARÉ LE SINISTRE À UN POINT DE VENTE</p> <p>7,6% L'ASSURÉ A DÉCLARÉ LE SINISTRE À UN AGENT</p> <p>6,0% L'ASSURÉ A DÉCLARÉ LE SINISTRE À UN POINT DE VENTE NUMÉRIQUE</p> <p>Appel 2017: 34,7%, 34,8%, 16,8%, 10,1%, 3,7%</p> | <p>L'assuré a, à sa disposition, plusieurs canaux pour déclarer le sinistre à son assureur. Il s'oriente majoritairement vers le contact humain.</p> |
|  <p>SERVICES UTILISÉS</p> <p>43,1% (vs 46,6% en 2017) 62,7% DES ASSURÉS EMMENT LEUR VÉHICULE CHEZ LE RÉPARATEUR DE LEUR CHOIX</p> <p>19,6% (vs 12,8% en 2017) 76,9% DES ASSURÉS JUGENT LA PRESTATION DU RÉPARATEUR TRÈS BONNE OU BONNE</p> | <p>62,7 % des assurés emmènent leur véhicule chez le réparateur de leur choix.</p> |
|  <p>SATISFACTION RÉPARATEUR</p> <p>55,5% TRÈS BONNE</p> <p>21,4% BONNE</p> <p>13,4% MOYENNE</p> <p>3,7% MAUVAISE</p> <p>4,3% TRÈS MAUVAISE</p> <p>1,6% NE PEUT PAS RÉPONDRE</p> | <p>76,9 % des assurés jugent la prestation du réparateur très bonne ou bonne.</p> |

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



À propos de GT Motive, a Mitchell Partner Company

GT Motive, a Mitchell Partner Company, est une entreprise européenne dédiée à la mise en place de solutions de gestion des sinistres, de la maintenance et des pannes pour le secteur automobile. Ses solutions fournissent la technologie nécessaire pour obtenir les meilleurs résultats et permettre un retour à la normale après un accident ou une panne automobile.

Les solutions de GT Motive permettent de moduler et de configurer les processus de gestion de manière précise et innovante, en les adaptant aux besoins spécifiques de chacun de ses clients.

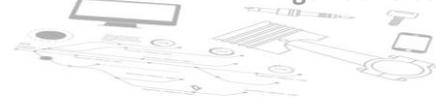
GT Motive, qui bénéficie d'une expérience de plus de 42 ans, est une entreprise capable de simplifier et d'améliorer les échanges d'information grâce à l'utilisation de plateformes de collaboration dans le cloud, qui relient tous les intervenants du processus, en assurant efficacité, qualité et économie.

L'entreprise est issue d'une alliance stratégique entre la société européenne GT Motive et la société américaine Mitchell International, leader du marché nord-américain. La nouvelle organisation résultante de cette alliance a pour objectif de révolutionner le marché européen, car elle va disposer de plateformes de communication et de systèmes de gestion de sinistres déjà testés aux EUA et absolument innovateurs en Europe.

Les solutions et les services de GT Motive sont présents chez plus de 11 500 réparateurs et carrossiers, 4 300 experts, 32 compagnies d'assurance, 47 sociétés de leasing et gestionnaires de flottes, chez des fournisseurs du marché secondaire et sont utilisées par 26 000 utilisateurs professionnels. GT Motive emploie 255 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires de 151 millions d'euros en 2015. La société est actuellement présente en Espagne (siège), et via des filiales au Portugal, en France et au Royaume-Unis et en Allemagne et opère dans 19 pays en Europe via des filiales, partenaires et clients utilisateurs.

A propos de GT Motive France

GT Motive France, créée en 2007, est une filiale de GT Motive et emploie à ce jour 20 personnes. Dirigée par Caroline Brun, Directeur Activité France, GT Motive France est présente sur trois principaux secteurs : l'assurance, la location longue durée et la





We (m)power better outcomes

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

réparation/carrosserie. GT Motive est aujourd'hui le leader sur le marché de la LLD à travers ses solutions de chiffrage et ses bases de données qui couvrent 97% du parc roulant français.

