

L'ÉTUDE DE SATISFACTION DES ASSURÉS DE LA GESTION DE SINISTRES D'AUTOMOBILES EN FRANCE

2015



UNIVERS : Conducteurs de plus de 18 ans, disposant du permis de conduire, ayant subi un sinistre automobile dans les 18 derniers mois. Cet univers est estimé à 47 017,7 millions de conducteurs, sur une population totale de 64 350,2, pour 2008.

Source : SOeS - Inrets - Insee, enquête nationale transport et déplacements 2008

DOMAINE : France

MÉTHODOLOGIE : Quantitative

CAWI : Sondage en ligne panel Toluna.

Date travail terrain : December 2014

ÉCHANTILLON INITIAL :

7 002 personnes ont répondu au sondage, dont **1 105** ont subi un sinistre.

ÉCHANTILLON : Taille de 1 105 entretiens. Marge d'erreur de **±2,95%**, avec une $p=q=0,5$ et un degré de confiance de 95,5%.

TYPE D'ÉCHANTILLONS :

Distribution proportionnelle de l'échantillon par zone Nielsen, sexe et tranches d'âge.

Questionnaire de 18 minutes de durée.

Données pondérées en fonction des variables de sexe et tranches d'âge.



Degré de **satisfaction générale** et de différents aspects importants de la compagnie d'assurance.



Degré d'**importance** qu'accorde l'assuré aux différents aspects de la gestion d'un sinistre.



Efficacité de la compagnie pour rétablir la normalité.



Les **nouvelles technologies** dans la déclaration du sinistre et dans l'interaction durant le processus de gestion.



Utilisation, coordination et évaluation des différents **fournisseurs de services**.



Information de **l'état de la gestion** durant tout le processus.



**COMPORTEMENT
ENVERS LA RÉNOVATION
ET MOTIFS D'ABANDON.**

TOLUNA EST L'ENTREPRISE LEADER MONDIALE INDÉPENDANTE DE PANELS ET TECHNOLOGIE DE SONDAGES EN LIGNE QUI EST EN TRAIN DE BOULEVERSER LE DOMAINE DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ.



USA. 17^{ème} place d'entreprises innovatrices.

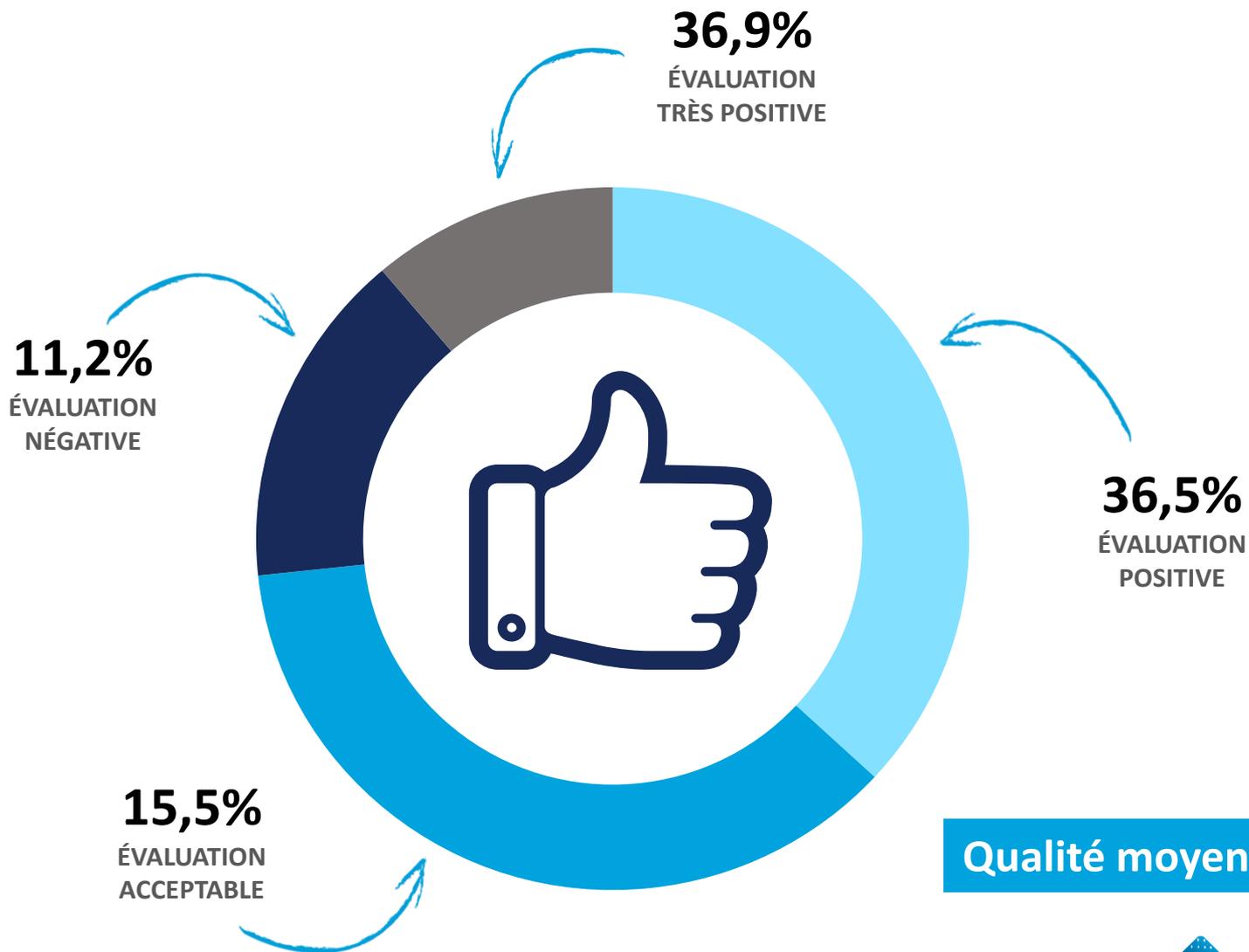


UK. 27^{ème} place en croissance high-tech.



France. 22^{ème} place en entreprises numériques.

- ➔ +8 millions de panelistes dans 46 pays
- ➔ 13 panels thématiques dans le panel global (automobiles, internet, achats,...)
- ➔ 20 millions d'entretiens par an pour instituts, agences et corporations
- ➔ Outils technologiques de sondages pour l'étude en ligne :
 - ➔ Sondages en autoservice. www.quickSurveys.com
 - ➔ Création de Communautés de Marque en ligne
 - ➔ Programmation avancée de sondages
 - ➔ Sondages mobiles
 - ➔ Captation d'émotions en ligne
 - ➔ Qualitatifs en ligne
 - ➔ Suivi de publicité en ligne, etc.



PAR QUELLE VOIE AVEZ-VOUS DÉCLARÉ LE SINISTRE À LA COMPAGNIE?

GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



30,9%
AGENT
D'ASSURANCES



29,2%
AGENCE DE LA
COMPAGNIE



24,0%
CALL CENTER



9,0%
INTERNET



6,8%
AUTRES,
INDIQUEZ
LESQUELLES...

PAR QUELLE VOIE AVEZ-VOUS DÉCLARÉ LE SINISTRE À LA COMPAGNIE?

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

1. Rapidité de réponse de la compagnie d'assurance après l'avoir contactée (vous ou une autre personne) pour lui communiquer le sinistre.



2. Efficacité de la compagnie d'assurance pour résoudre vos premiers besoins après le sinistre.



3. La compagnie a été compréhensive envers votre situation et a compris votre problème.



4. Satisfaction des solutions apportées par la compagnie pour résoudre les premiers problèmes après le sinistre.



FAIBLESSE:

Pourcentage des personnes interrogées rencontrant des faiblesses (0-4)



RAPIDITÉ DE RÉPONSE DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE APRÈS L'AVOIR CONTACTÉE



EFFICACITÉ DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE POUR RÉSOUDRE VOS PREMIERS BESOINS APRÈS LE SINISTRE



LA COMPAGNIE A ÉTÉ COMPRÉHENSIVE ENVERS VOTRE SITUATION ET A COMPRIS VOTRE PROBLÈME



SATISFACTION DES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LA COMPAGNIE POUR RÉSOUDRE LES PREMIERS PROBLÈMES APRÈS LE SINISTRE

APRÈS LE SINISTRE, AVEZ-VOUS EU BESOIN DE L'UN DES SERVICES SUIVANTS?

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company



47,3%

NON, JE N'AI EU BESOIN D'AUCUN DE CES SERVICES



52,7% OUI



28,5%

DÉPANNEUSE



54,6%

VÉHICULE DE COURTOISIE



1,5%

ASSISTANCE SANITAIRE



13,1%

DÉPLACEMENT EN TAXI

OUI...



7,4%

PREMIERS SECOURS



13,5

DÉPLACEMENT EN
TRANSPORT PUBLIC



1,3%

AUTRES, INDIQUER
LESQUELS...



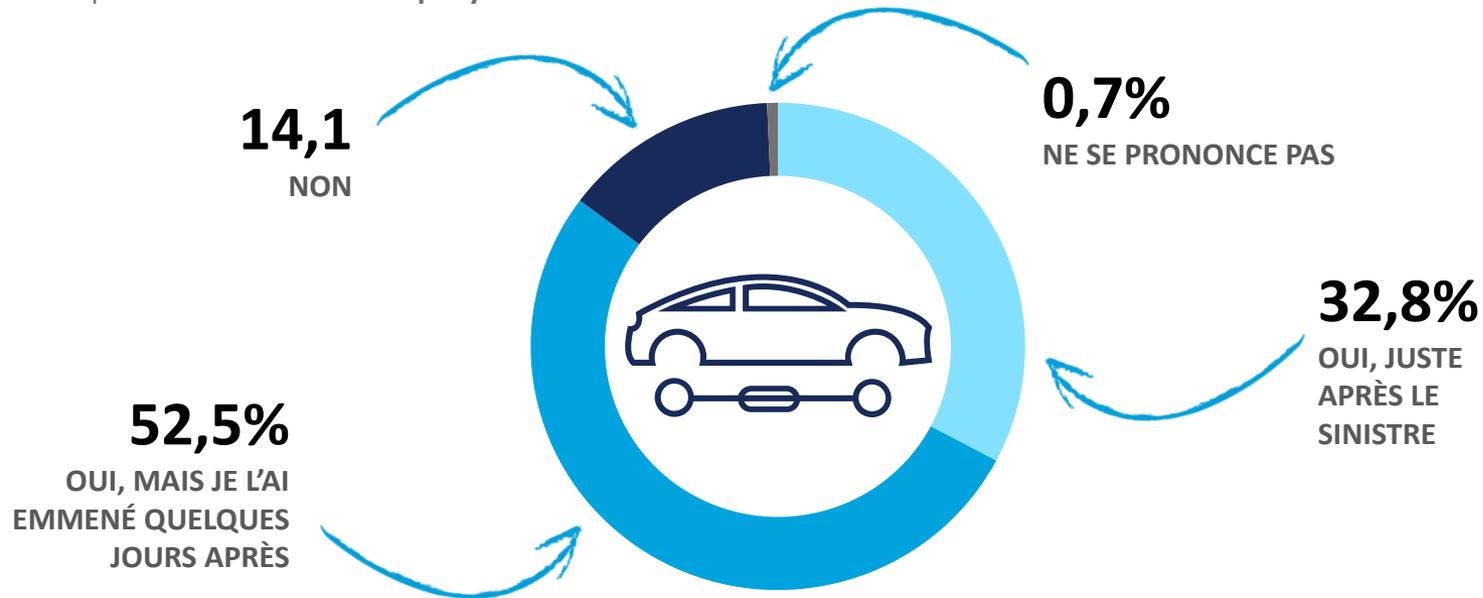
3,8

SÉJOUR AVEC NUITÉE

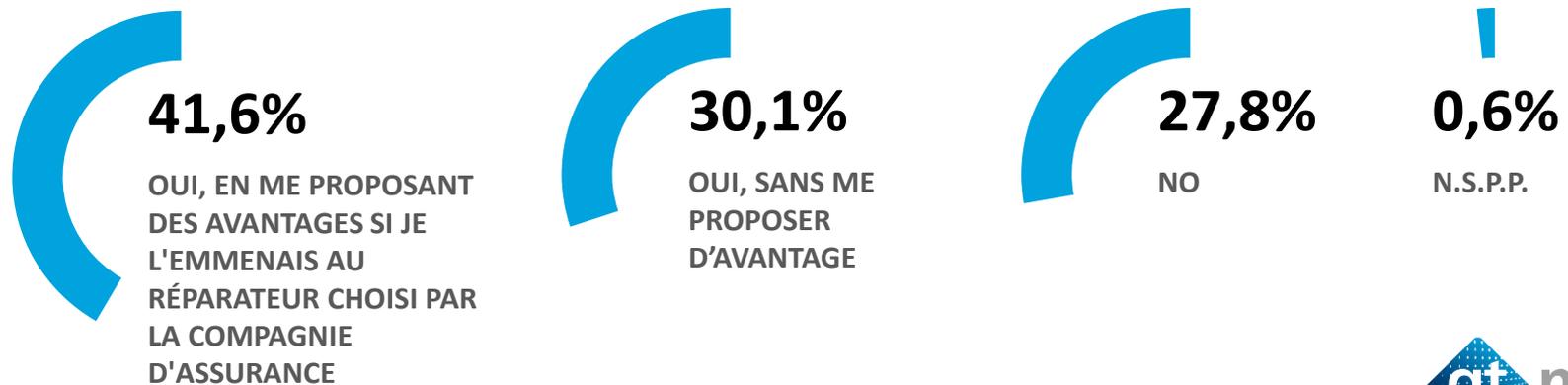
NOMBRE MOYEN DE SERVICES REQUIS: 1,2

AVEZ-VOUS EU BESOIN D'EMMENER LE VÉHICULE AU RÉPARATEUR SUITE AU SINISTRE?

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

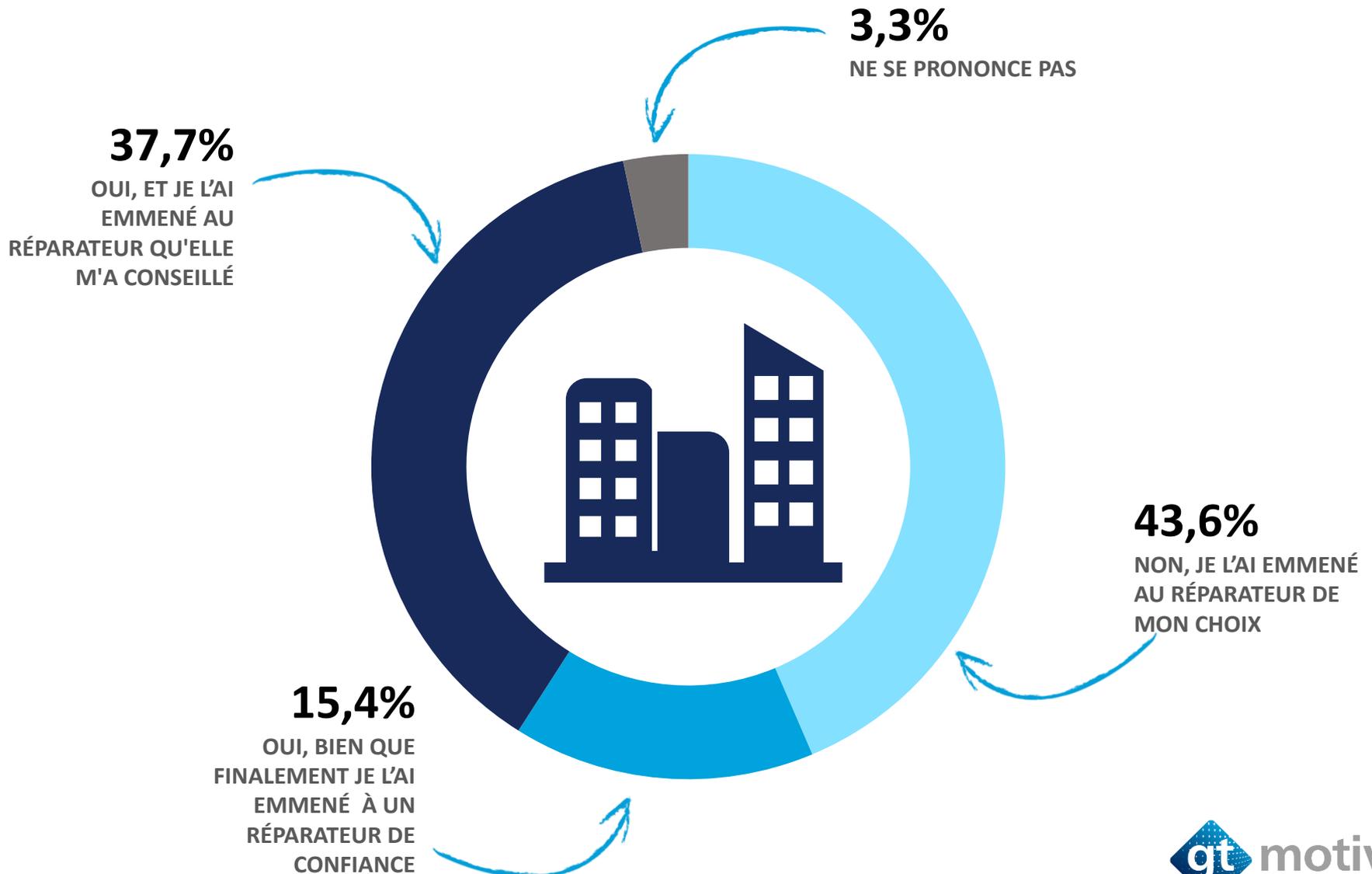


ATTRIBUTION DU GARAGE: La compagnie d'assurance vous a t-elle recommandé un garage?



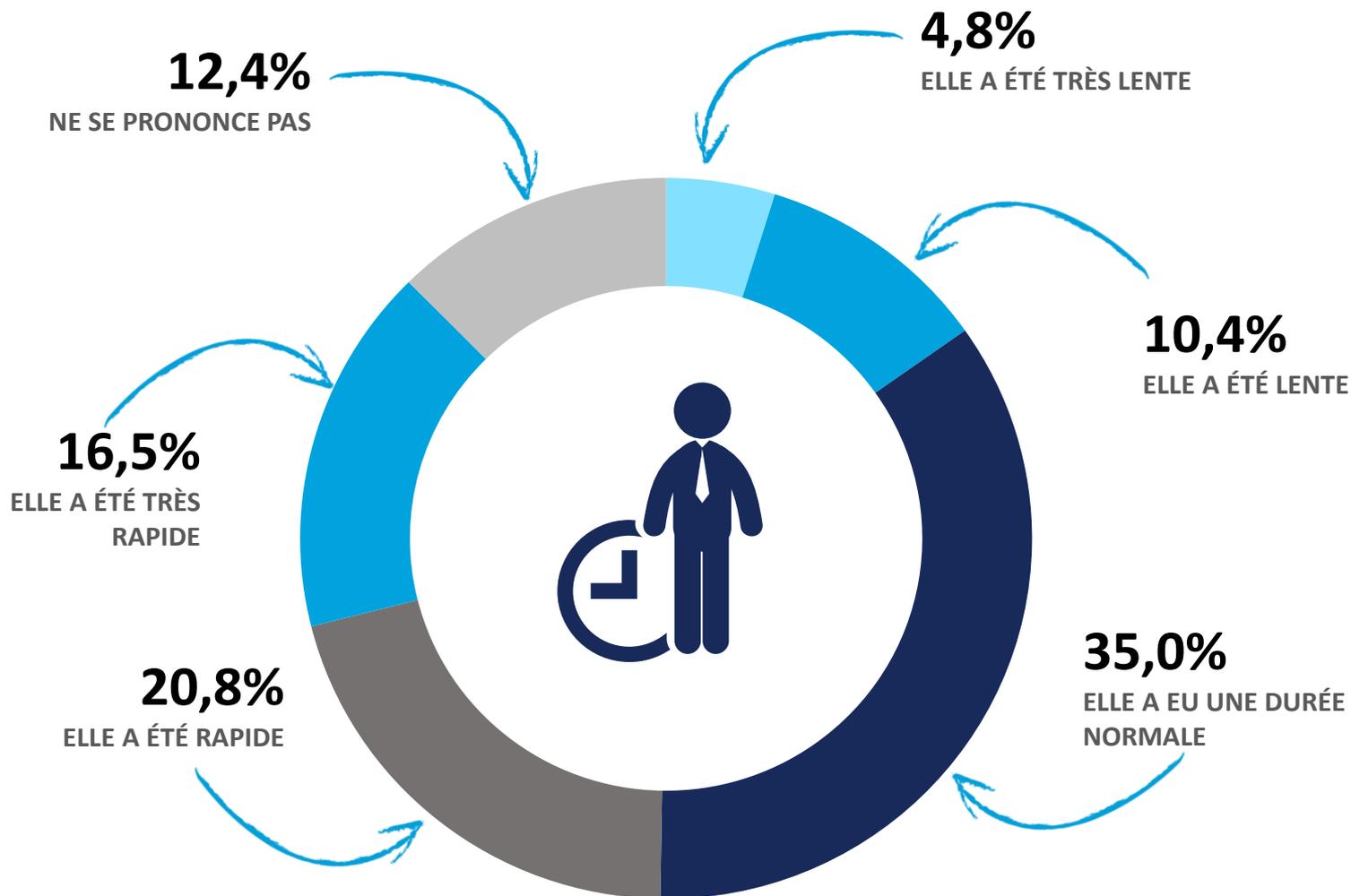
VOUS-ÊTES VOUS LAISSÉ CONSEILLER PAR L'ASSURANCE DANS LE CHOIX DU RÉPARATEUR?

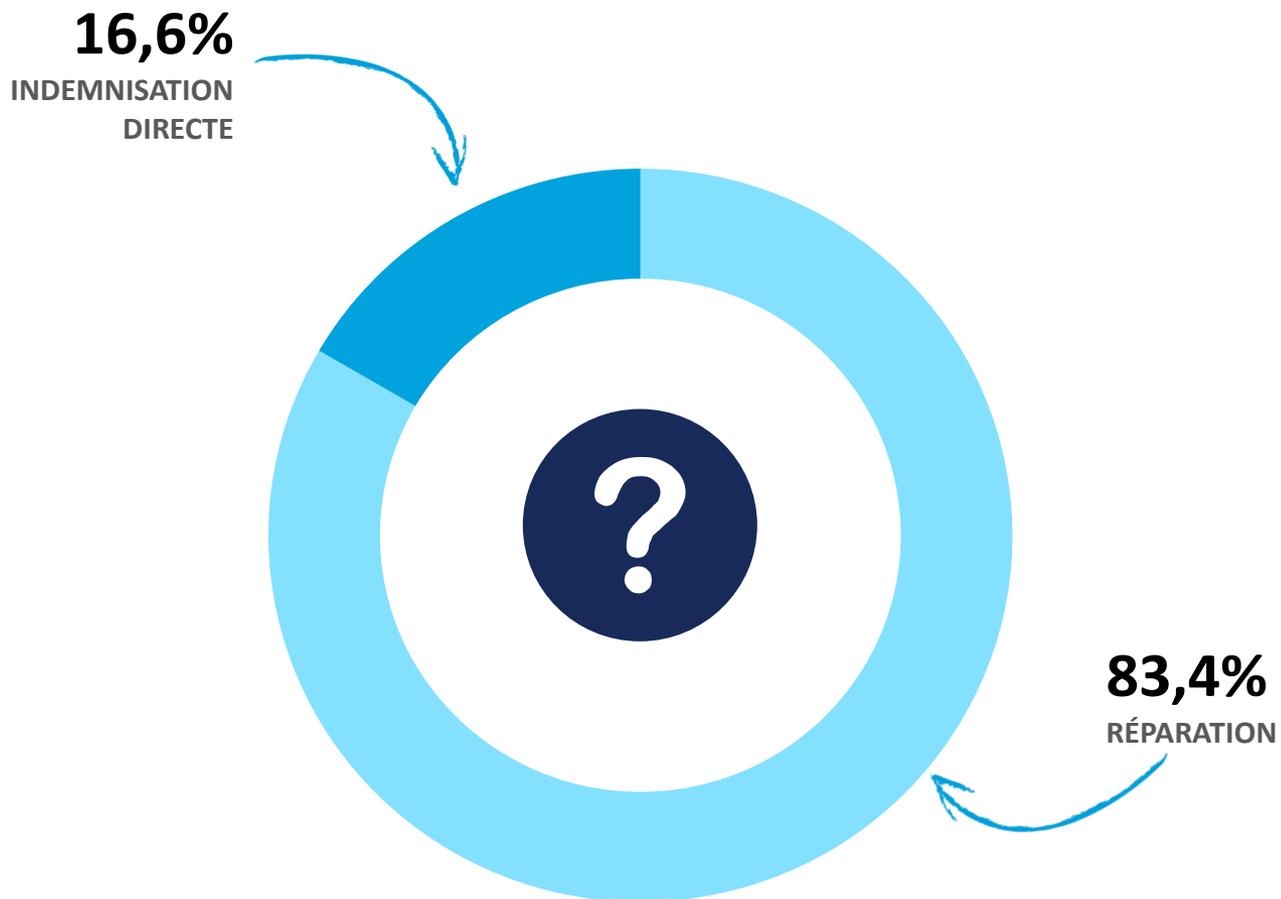
GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



LA DURÉE DE L'EXPERTISE VOUS A-T-ELLE SEMBLÉ RAISONNABLE?

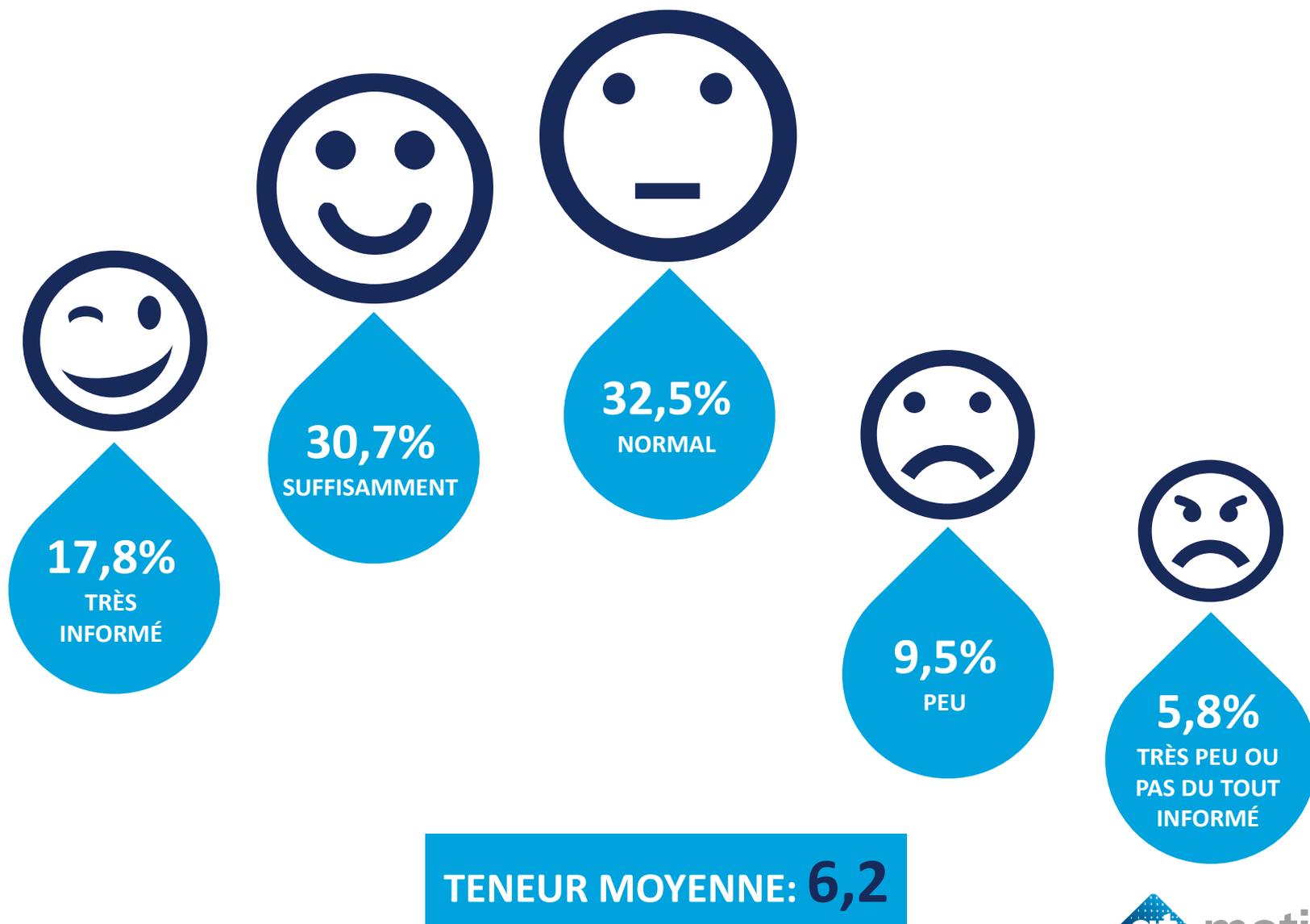
GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company





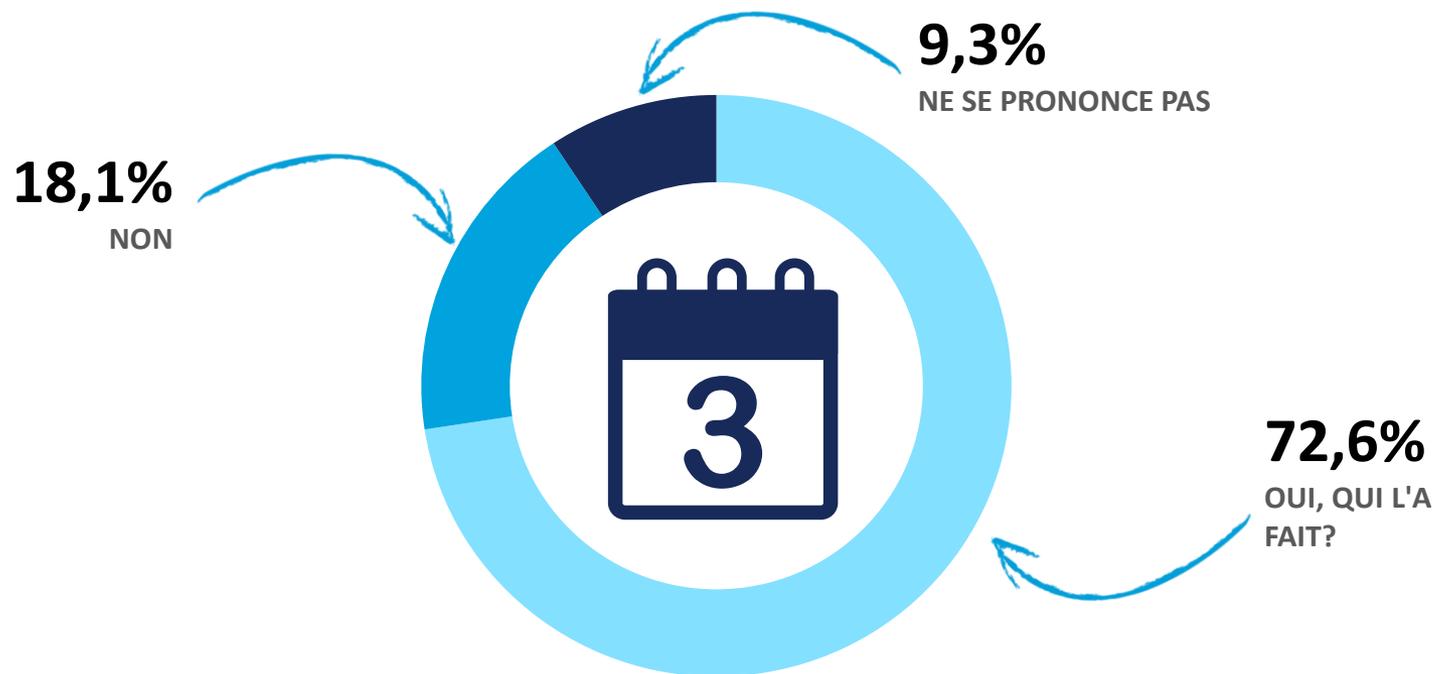
DANS QUELLE MESURE VOUS ÊTES-VOUS SENTI INFORMÉ DU PROCESSUS DE RÉPARATION DU VÉHICULE?

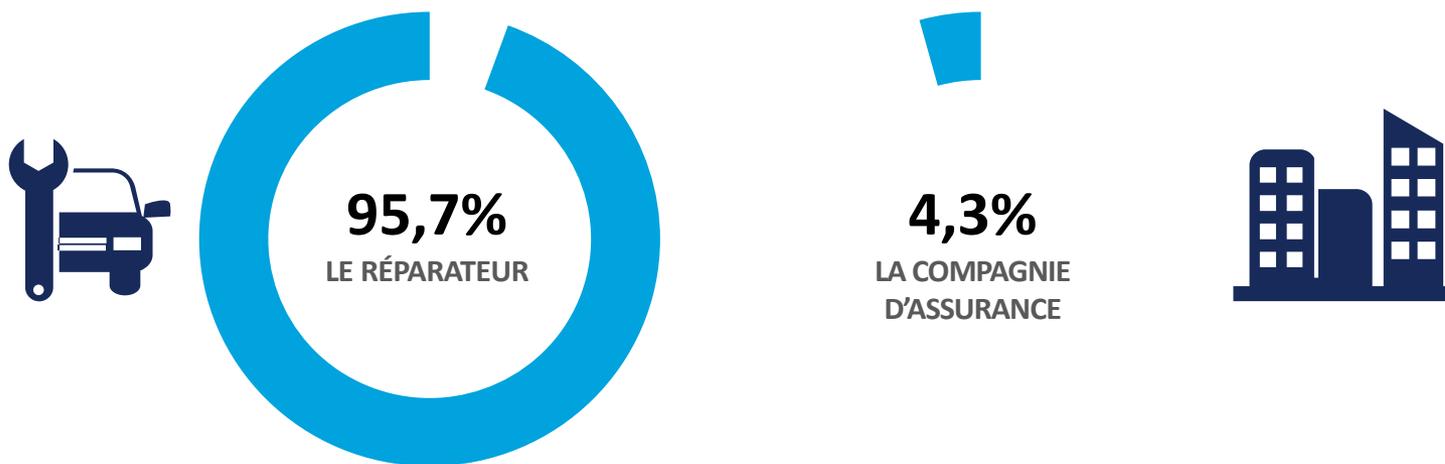
GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



VOUS A-T-ON INFORMÉ DE LA DATE DE REMISE DE VOTRE VÉHICULE?

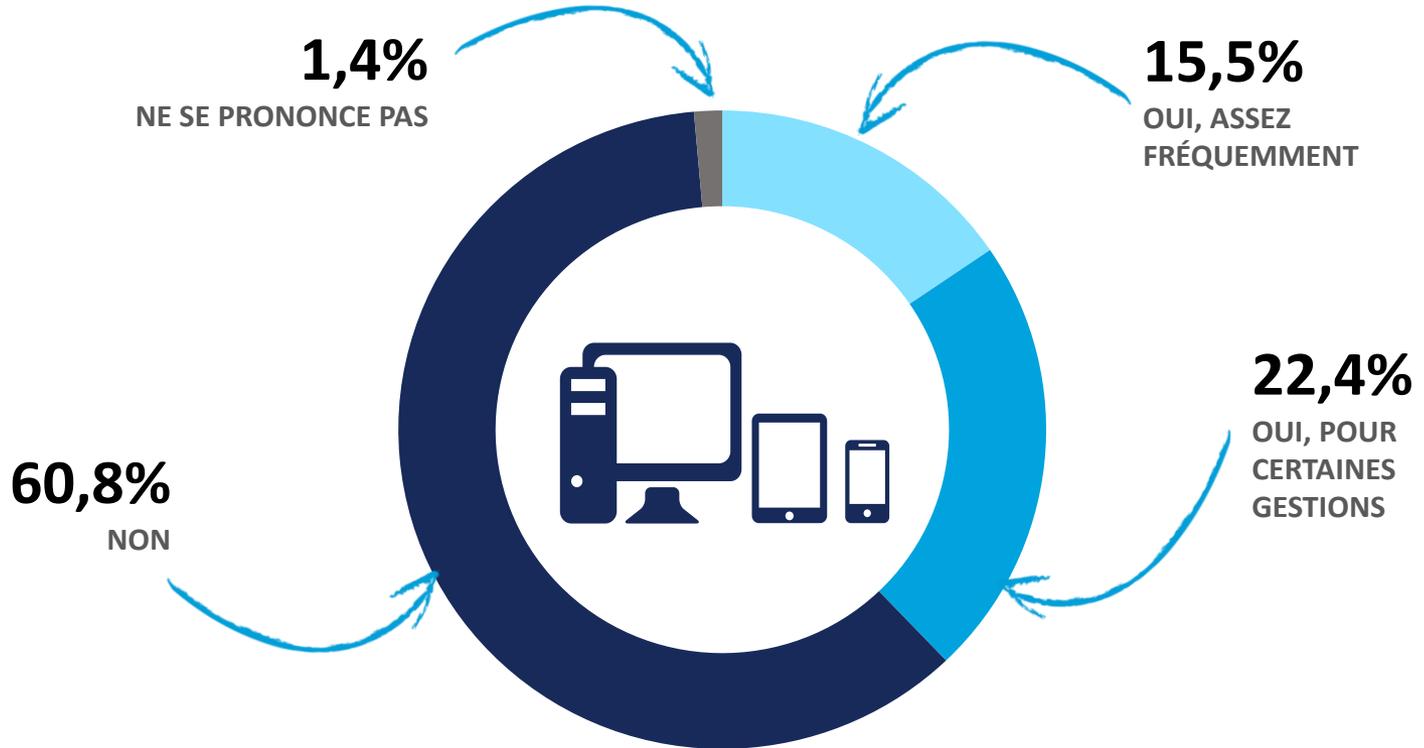
GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company





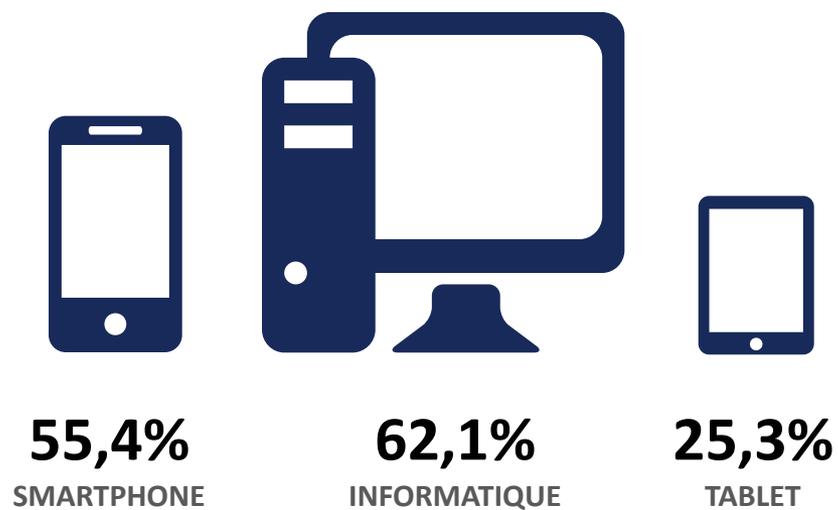
AVEZ-VOUS UTILISÉ LES NOUVELLES TECHNOLOGIES (SMARTPHONE, TABLETTE, ORDINATEURS...) DURANT LE PROCESSUS DU SINISTRE, DEPUIS SON OUVERTURE, JUSQU'À SA CLÔTURE?

GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



QUEL TYPE DE DISPOSITIFS AVEZ-VOUS UTILISÉ?

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company



DISPOSITIFS UTILISÉS: **1,4**

POUR LESQUELS DES ASPECTS SUIVANTS AVEZ-VOUS UTILISÉ CES NOUVELLES TECHNOLOGIES?

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company



1. Accélérer le processus de gestion du sinistre

6,06

2. Améliorer le contact et la communication avec la compagnie d'assurance

6,10

3. Accélérer l'expertise

5,86

4. Accélérer la réparation de l'automobile

5,80

5. Améliorer l'information à l'assuré

6,24

6. Garantir la qualité de la réparation

5,57

7. Accéder à tout moment à la connaissance de l'état de la gestion du sinistre

6,04

8. Améliorer la tranquillité de l'assuré en ce qui concerne la solution appropriée du sinistre

6,09

L'ATTENTION DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE ENVERS VOTRE PROBLÈME

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

1. L'attention de la compagnie d'assurance envers votre problème



SATISFACTION

7,64



IMPORTANCE

7,84

Différentiel d'insatisfaction
2,6%

2. Le traitement accordé par la compagnie d'assurance



SATISFACTION

7,68



IMPORTANCE

7,89

Différentiel d'insatisfaction
2,7%

3. L'expertise du véhicule



SATISFACTION

7,55



IMPORTANCE

7,83

Différentiel d'insatisfaction
3,7%

4. La réparation du véhicule



SATISFACTION

7,76



IMPORTANCE

8,06

Différentiel d'insatisfaction
3,9%

5. La transparence du processus de gestion du sinistre



SATISFACTION

7,52



IMPORTANCE

7,80

Différentiel d'insatisfaction
3,7%

6. La simplicité du processus de gestion du sinistre



SATISFACTION

7,69



IMPORTANCE

7,94

Différentiel d'insatisfaction
3,6%

7. L'information de la gestion du sinistre fournie par la compagnie d'assurance



SATISFACTION

7,50



IMPORTANCE

7,83

Différentiel d'insatisfaction
4,4%

8. Le temps qu'a duré tout le processus



SATISFACTION

7,43



IMPORTANCE

7,87

Différentiel d'insatisfaction
5,9%

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE VOUS A-T-ELLE APPELÉ APRÈS LA CLÔTURE DU SINISTRE POUR RÉALISER UNE ÉVALUATION SUR LA QUALITÉ DU SERVICE?

GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company





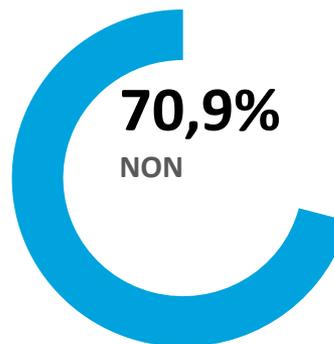
11,5%

OUI, J'AI CHANGÉ OU
JE VAIS CHANGER DE
COMPAGNIE



16,3%

JE NE SAIS PAS,
J'HÉSITE



70,9%

NON



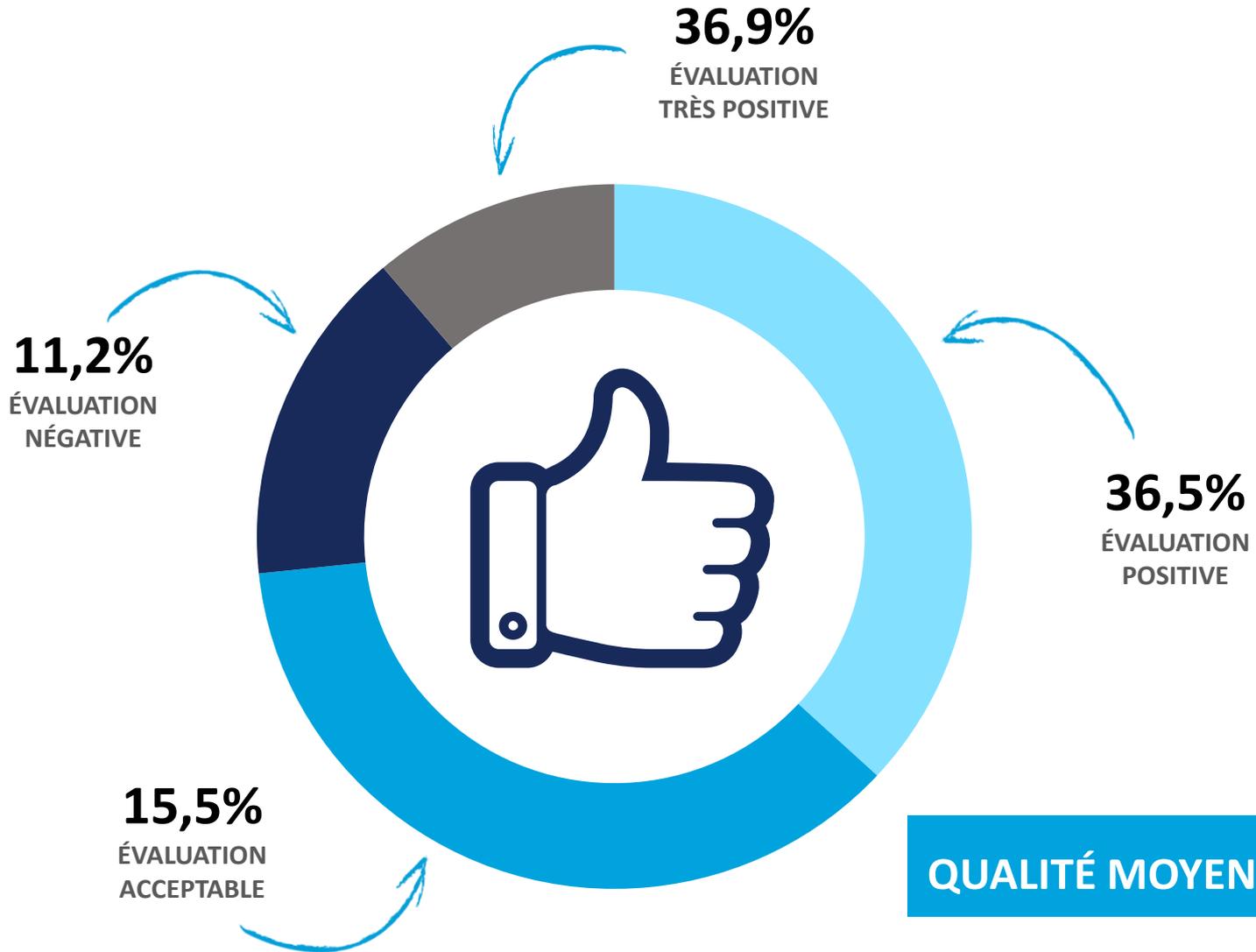
1,3%

NE SE PRONONCE PAS

27,8% POSSIBILITÉ D'ABANDON

ÉVALUEZ DE 0 À 10 LA QUALITÉ AVEC LAQUELLE VOTRE COMPAGNIE D'ASSURANCE, EN GÉNÉRAL, A GÉRÉ LE SINISTRE

GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company





MERCI BEAUCOUP

