

Étude sur l'assurance des entreprises

juillet 2018



Rapport général

Aperçu du rapport

Ce rapport est structuré en grande partie selon l'ordre des questions telles qu'elles sont présentées dans le sondage.

- Introduction
- Tendances d'achat
- Fournisseurs d'assurance
- Rendement

Introduction

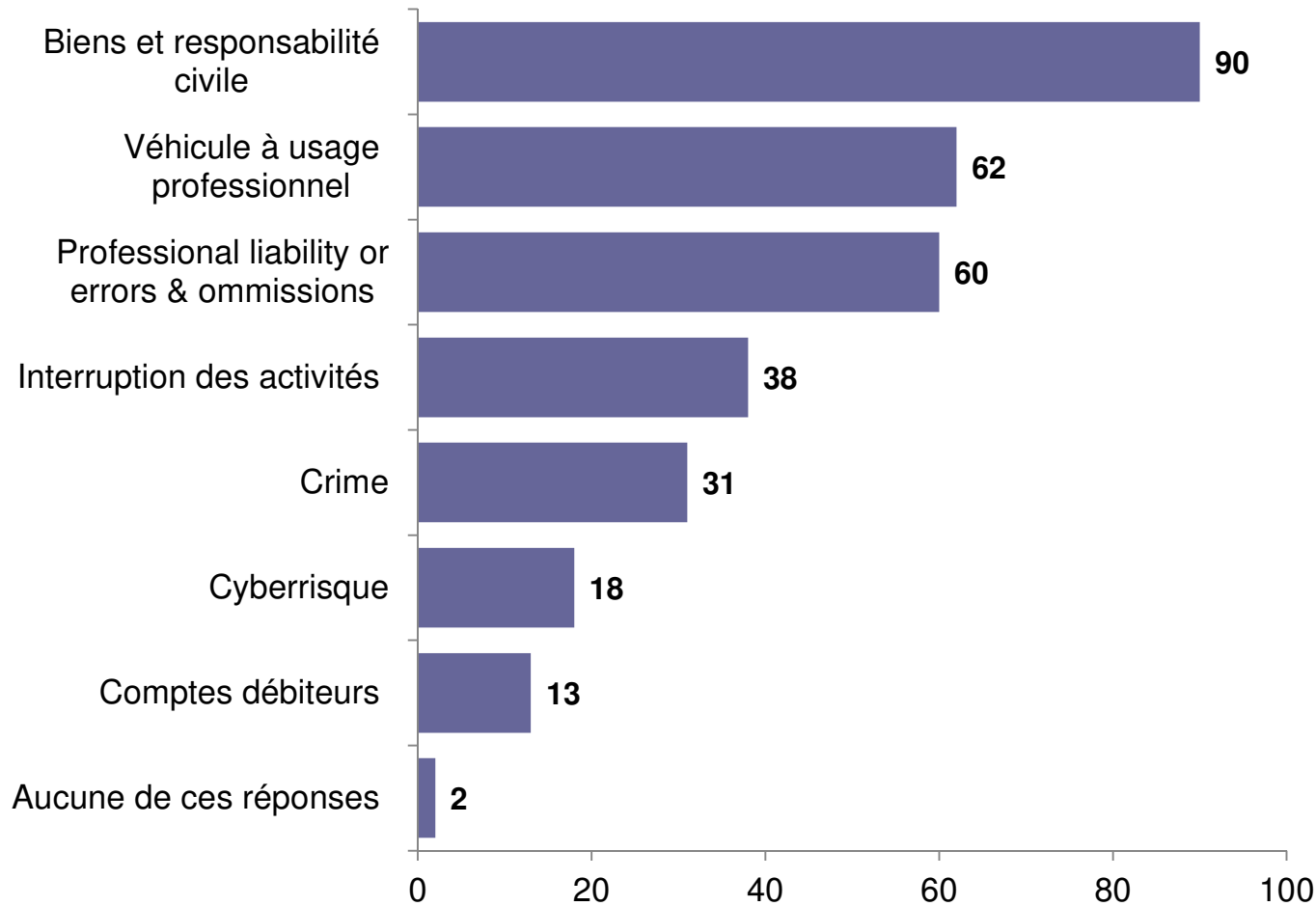
Ce rapport contient les principales conclusions de l'étude sur l'assurance des entreprises 2018. L'étude visait à évaluer le paysage concurrentiel de l'assurance des entreprises au Canada.

De plus, l'édition de cette année de l'étude a permis d'examiner de plus près l'intérêt du marché pour les opérations d'assurance en ligne des entreprises.

Le sondage a été mené entre le 23 mai et le 13 juillet 2018 auprès du panel commercial de Modus. Au total, 788 personnes ont été interrogées, dont 527 étaient responsables des décisions en matière d'assurance au sein de leur organisation.

Types de couverture

Au meilleur de vos connaissances, quels types d'assurance parmi les suivants votre entreprise/organisation possède-t-elle?



Base: responsables (n=527); pourcentages

Étude sur l'assurance des entreprises

Tendances d'achat

Tendances d'achat

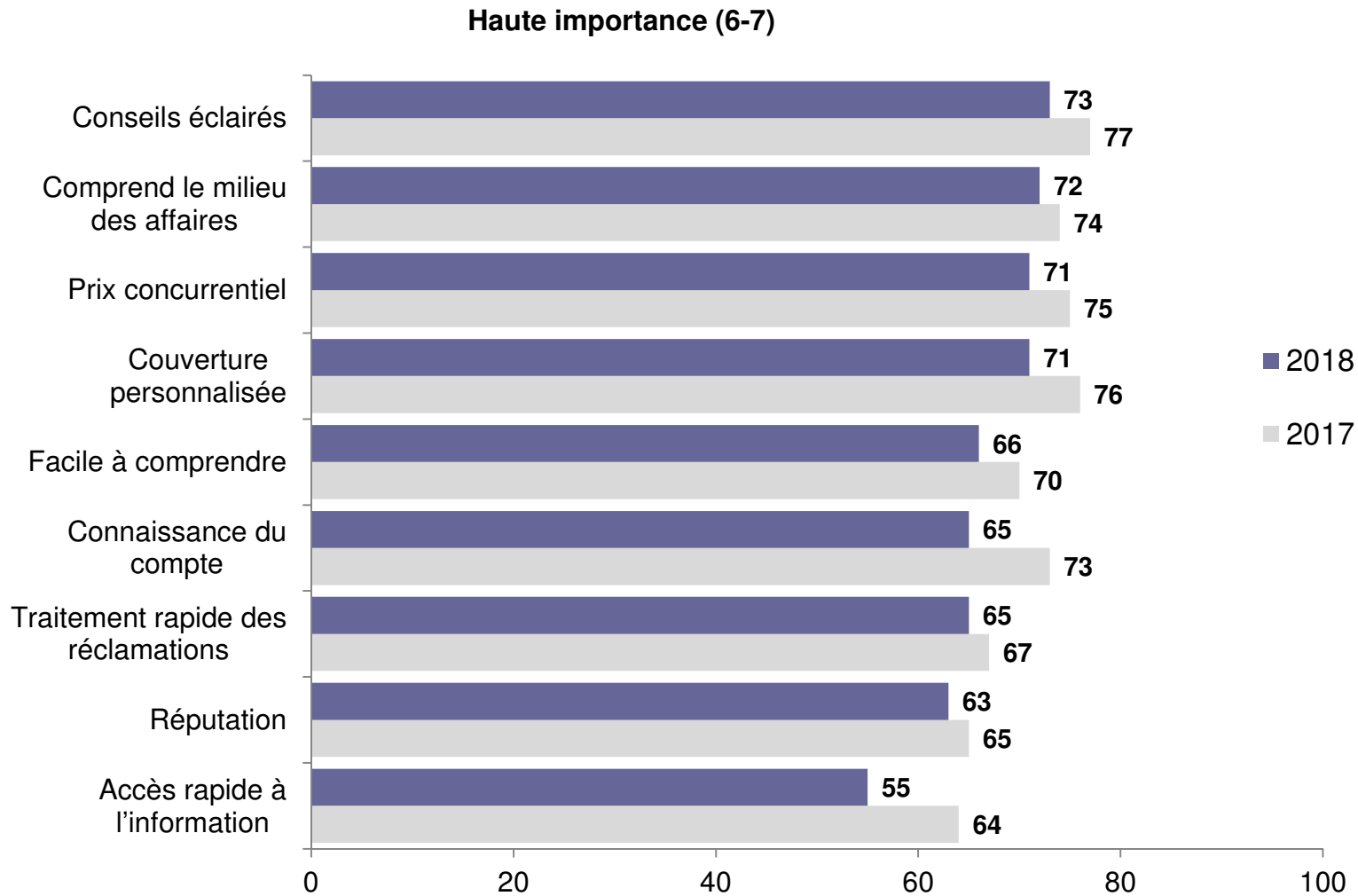
L'importance de chacune des caractéristiques d'achat a légèrement diminué, bien qu'elles conservent à peu près les mêmes rangs que l'an dernier.

- Les conseils éclairés, la compréhension des activités des clients, le prix et la personnalisation demeurent les caractéristiques les plus importantes lorsqu'il s'agit de souscrire une assurance commerciale.

La fréquence du magasinage d'assurances reste essentiellement la même

Importance des caractéristiques d'achat

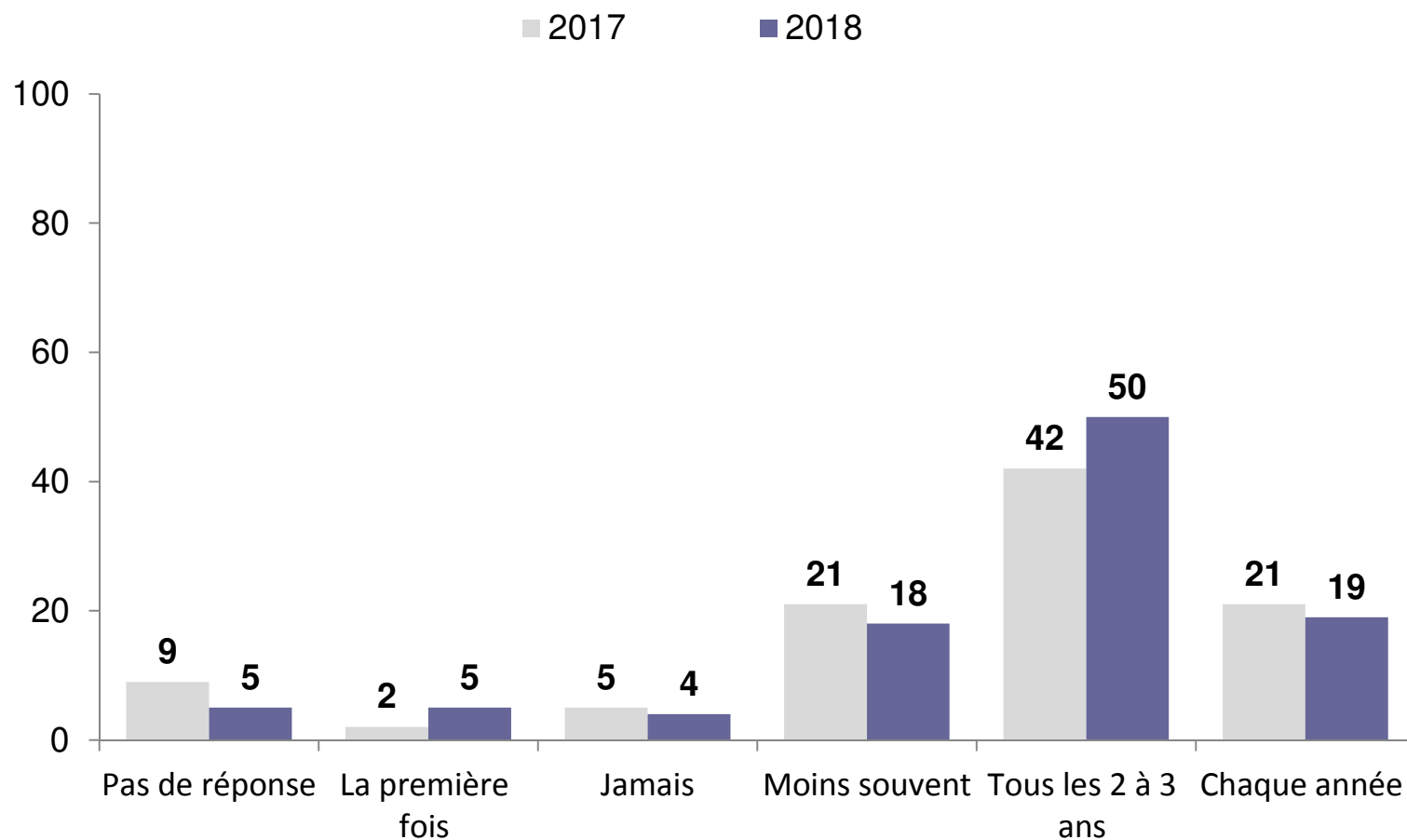
En général, lorsque votre organisation envisage l'achat d'une assurance d'entreprise, dans quelle mesure les éléments suivants sont-ils importants dans le processus décisionnel?



Base: responsables (n=527); pourcentages

Fréquence du magasinage d'assurances

Habituellement, à quelle fréquence votre organisation magasine-t-elle de l'assurance?



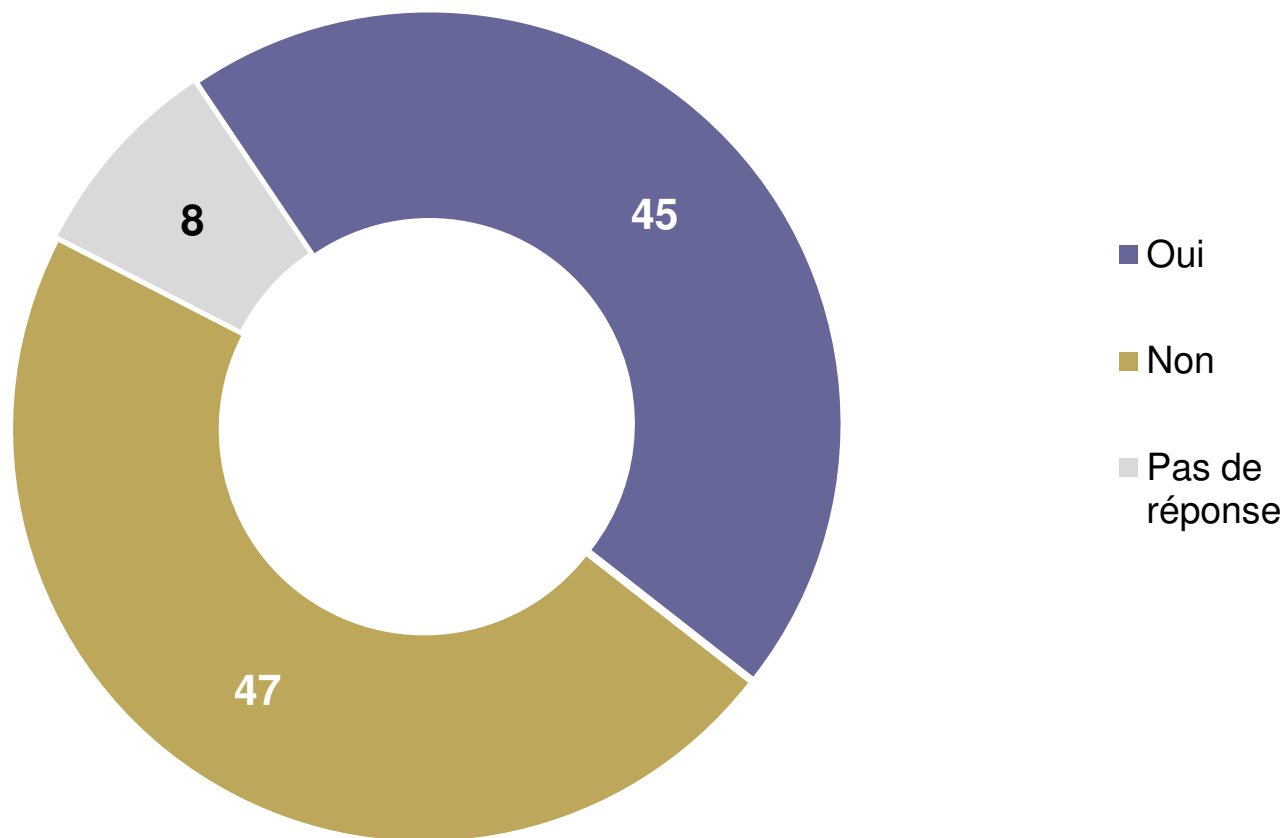
Base: responsables (n=527); pourcentages

Étude sur l'assurance des entreprises

Fournisseurs d'assurance

Recours à des fournisseurs multiples

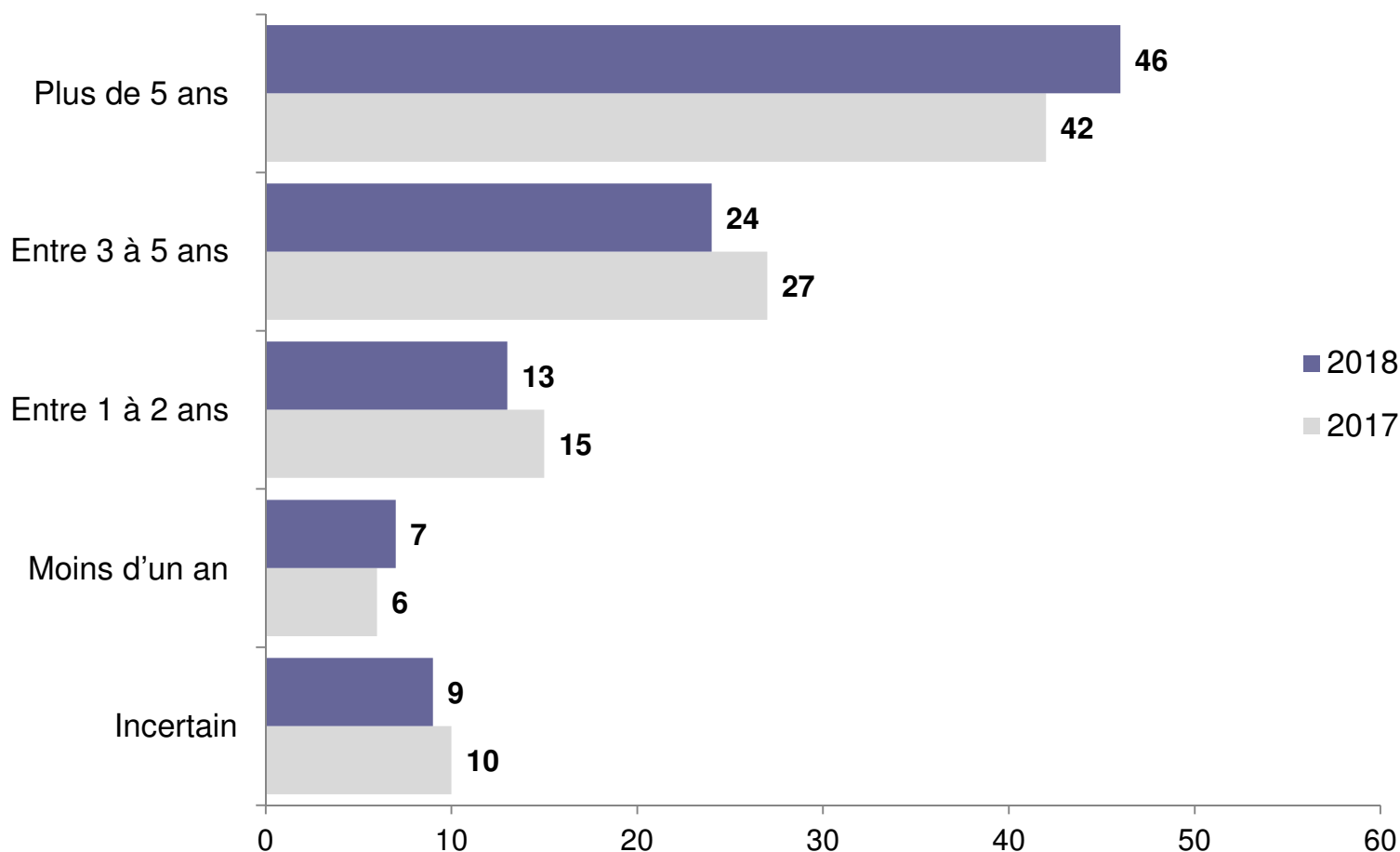
Votre organisation fait-elle affaire avec plus d'un fournisseur d'assurance?



Base: responsables (n=527); pourcentages

Nombre d'années passées avec le fournisseur d'assurance actuel

Depuis environ combien d'années votre entreprise fait-elle affaire avec



Base: responsables (n=527); pourcentages

Étude sur l'assurance des entreprises

Rendement

Rendement

La satisfaction globale à l'égard des fournisseurs d'assurance commerciale est plus ou moins comparable aux résultats de l'an dernier.

Toutefois, les cotes attribuées aux principales caractéristiques associées à l'assurance des entreprises ont, dans certains cas, fluctué de façon marquée d'une année à l'autre.

- Les cotes accordées pour le degré de connaissance, la rapidité d'accès à l'information et de traitement des réclamations, ainsi que pour la compréhension des besoins de l'entreprise et la couverture personnalisée ont toutes diminué considérablement.

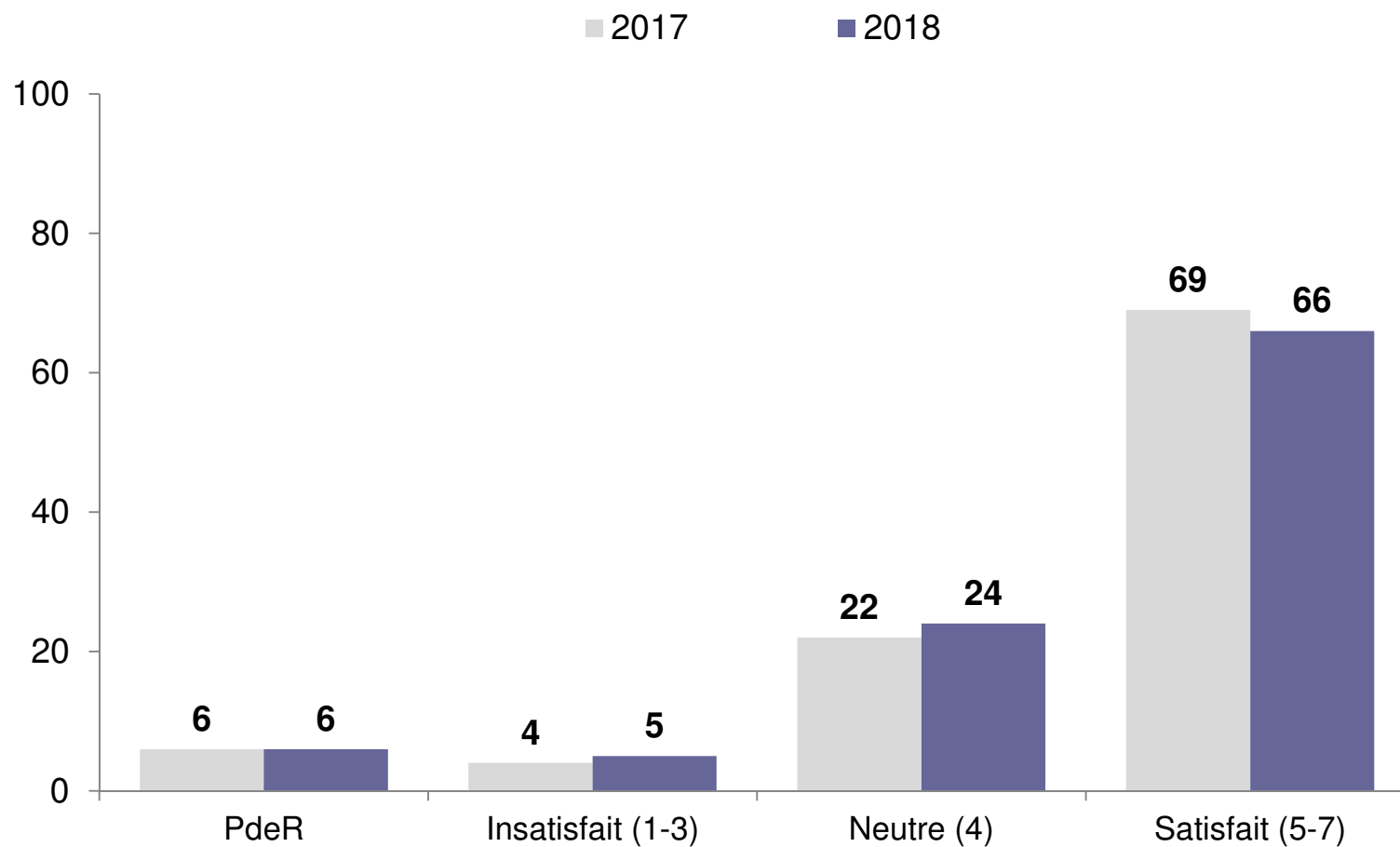
Le degré de satisfaction à l'égard des récentes réclamations s'est légèrement amélioré.

Le taux de recommandation net a légèrement augmenté, même s'il demeure négatif dans l'ensemble du marché.

Une majorité de répondants songent toujours à changer de fournisseur au cours de la prochaine année.

Satisfaction globale à l'égard du fournisseur

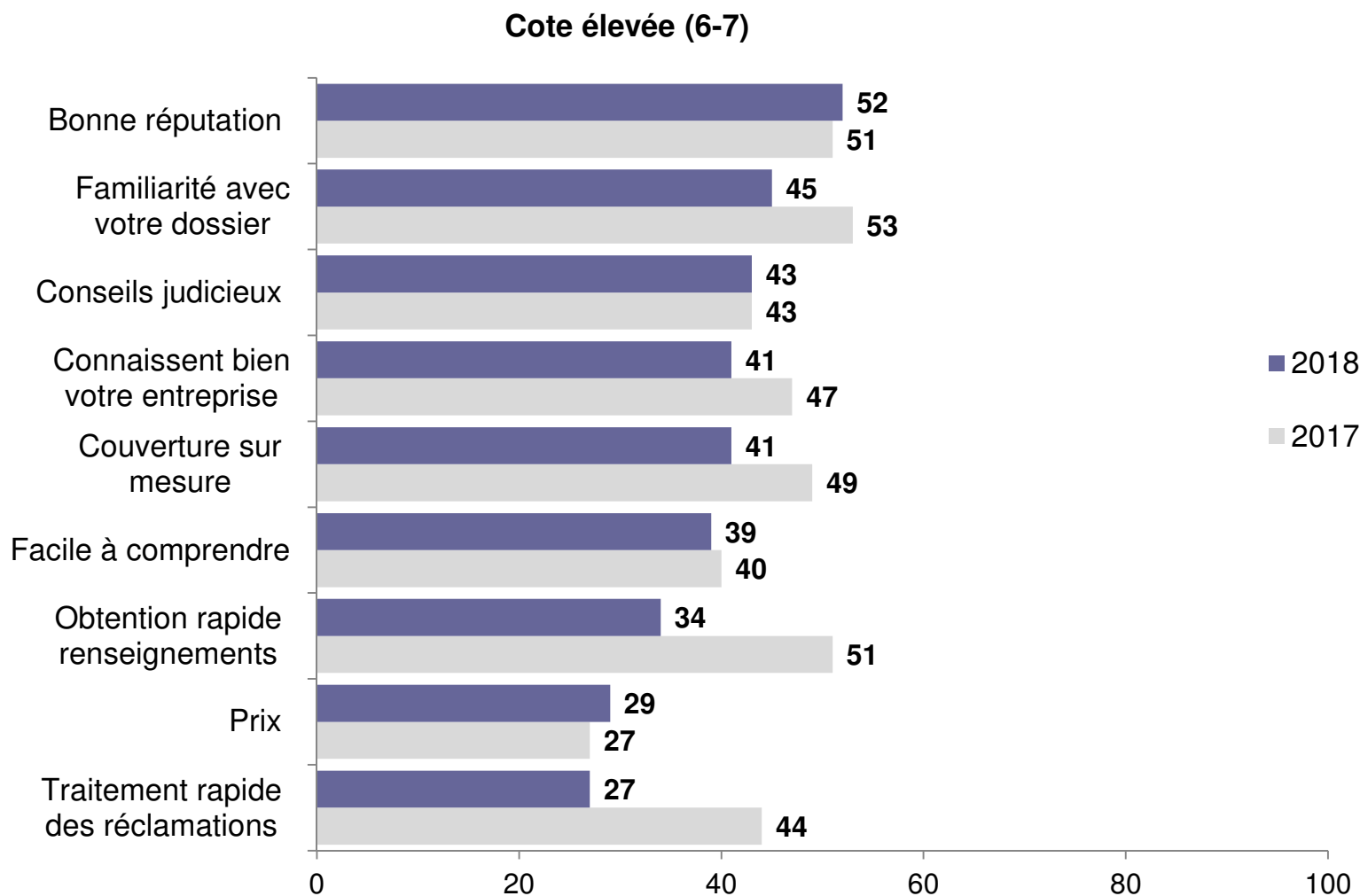
Tout bien considéré, dans quelle mesure votre organisation est-elle satisfaite de son assurance d'entreprise?



Base: responsables (n=527); pourcentages

Évaluation du fournisseur en fonction de diverses caractéristiques

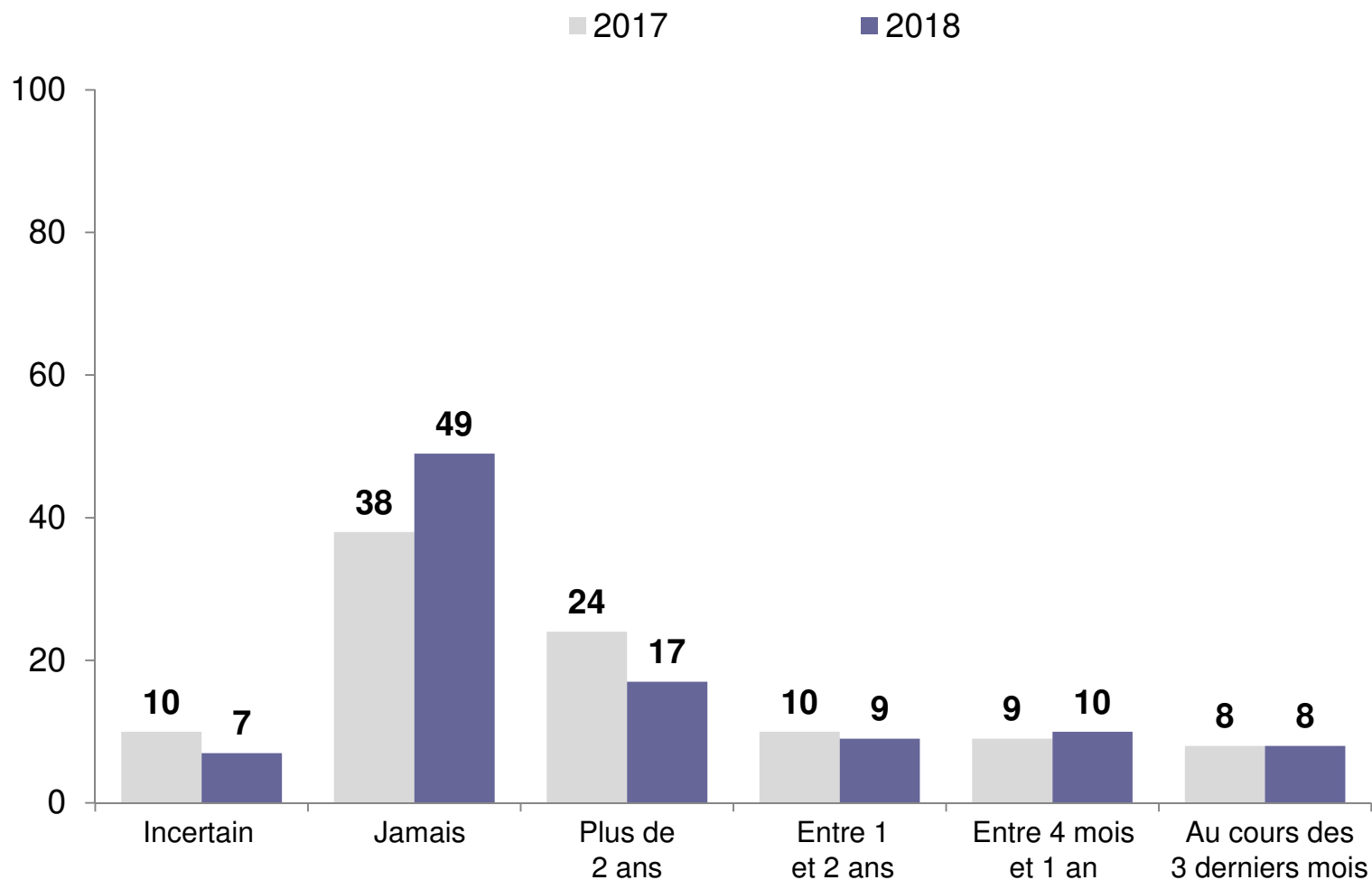
Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux dimensions suivantes?



Base: responsables (n=527); pourcentages

Expérience récente en matière de réclamations

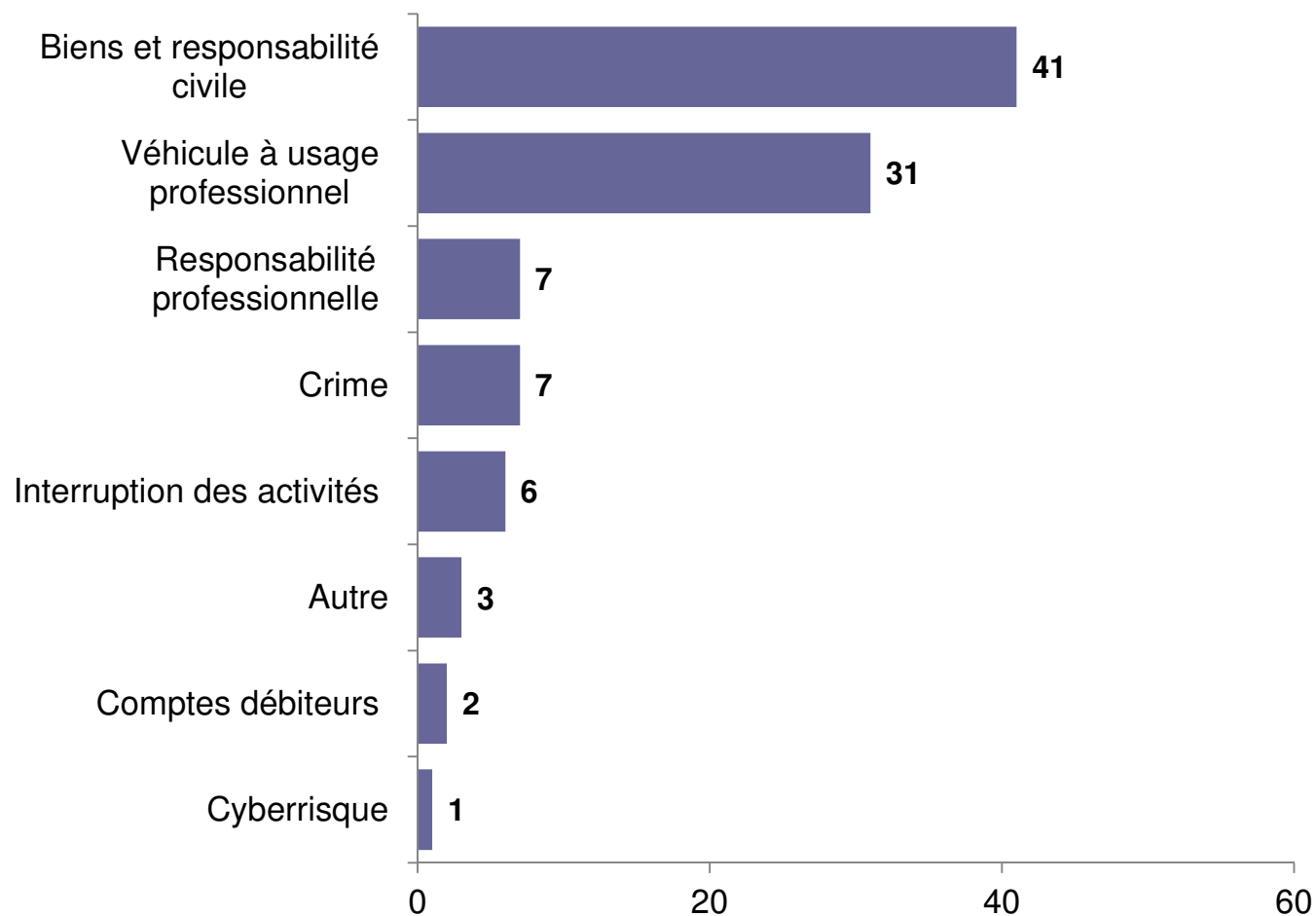
Au meilleur de votre connaissance, à quand remonte la dernière réclamation soumise par votre entreprise/organisation à votre fournisseur d'assurance?



Base: responsables (n=527); pourcentages

Type de couverture d'assurance de la réclamation plus récente

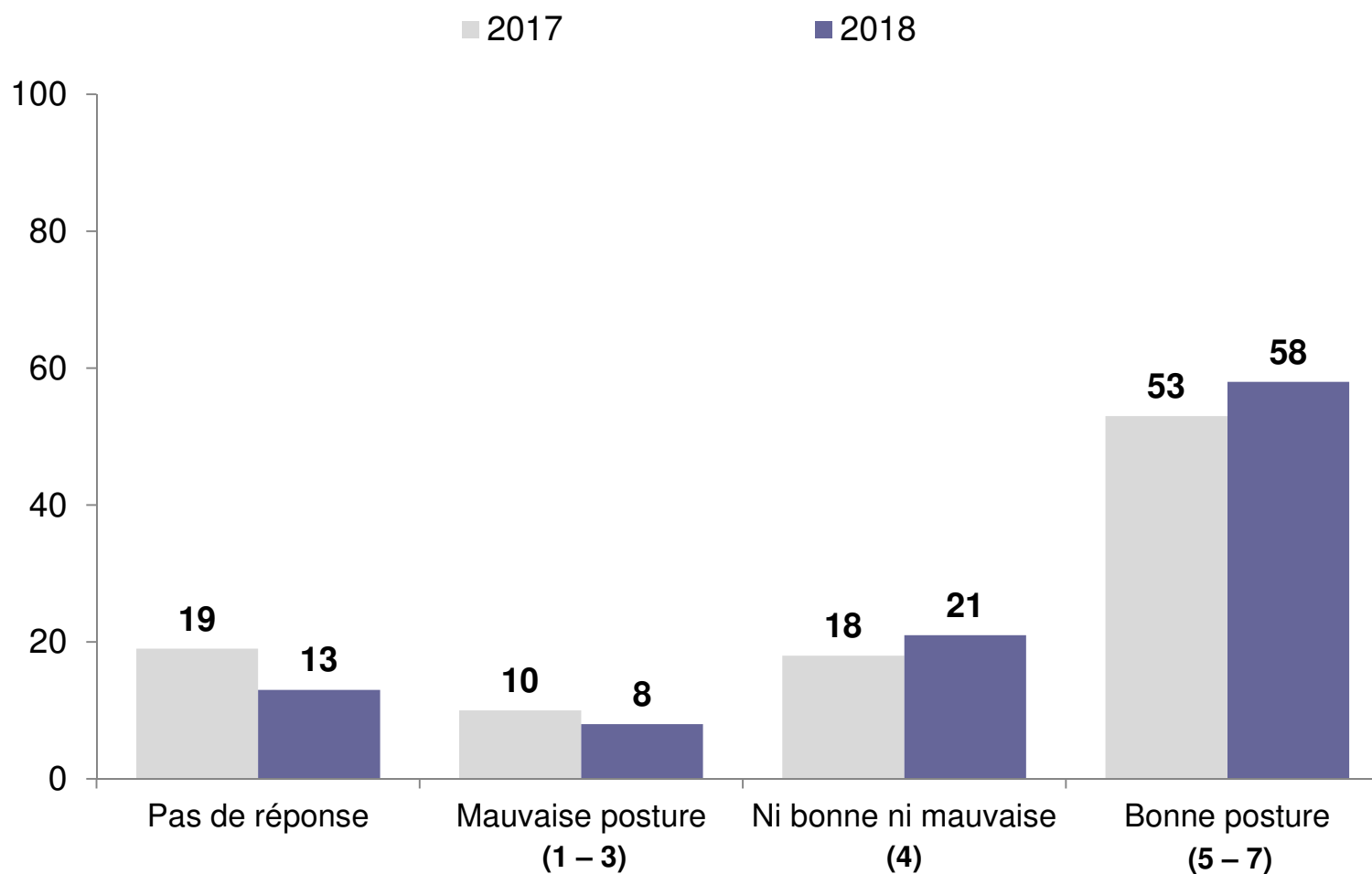
Au meilleur de votre connaissance, quel type de couverture d'assurance la réclamation concernait-elle?



Base: N=270; pourcentages

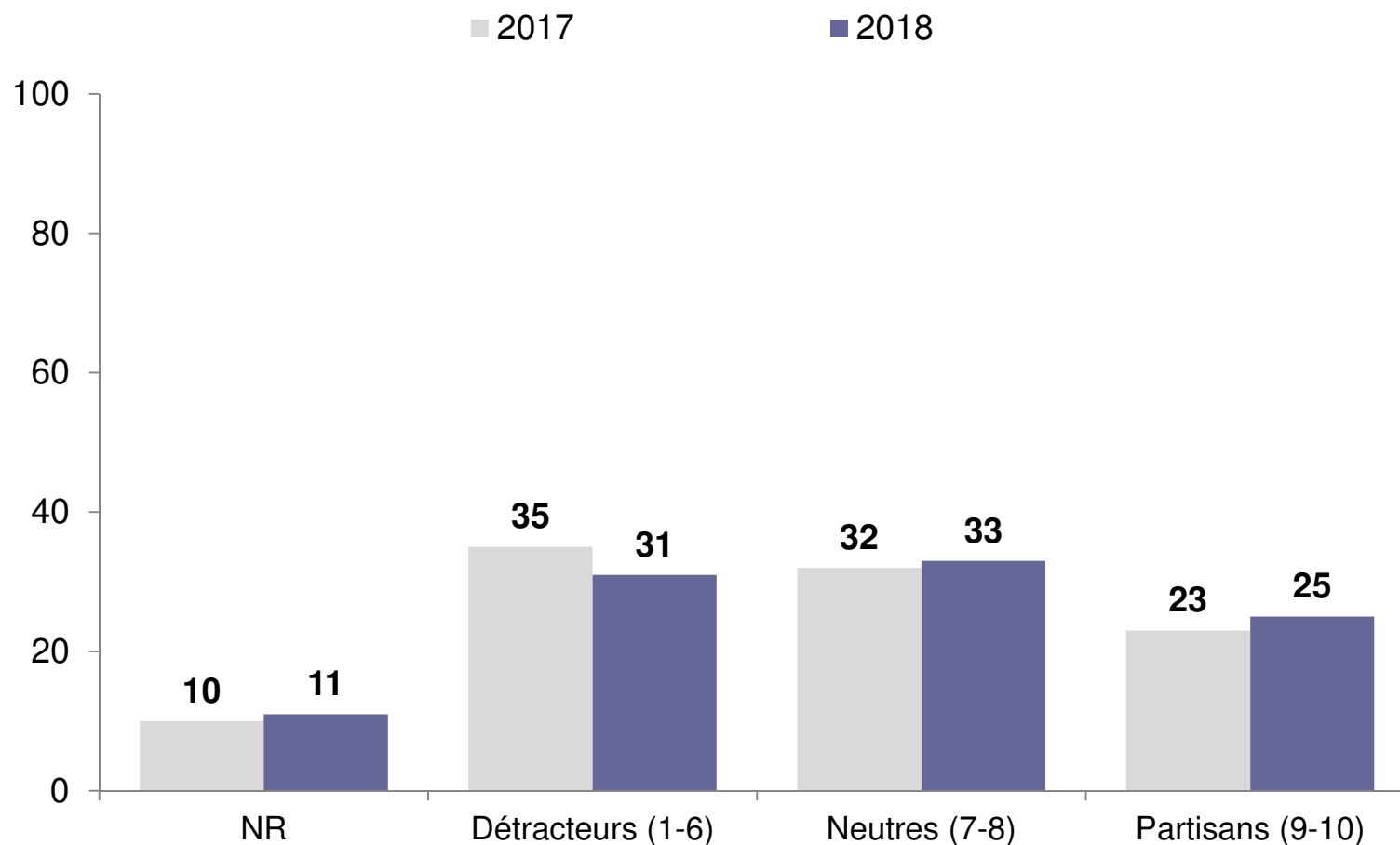
Évaluation de la expérience de réclamation

Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre expérience de réclamation?



Taux de recommandation net

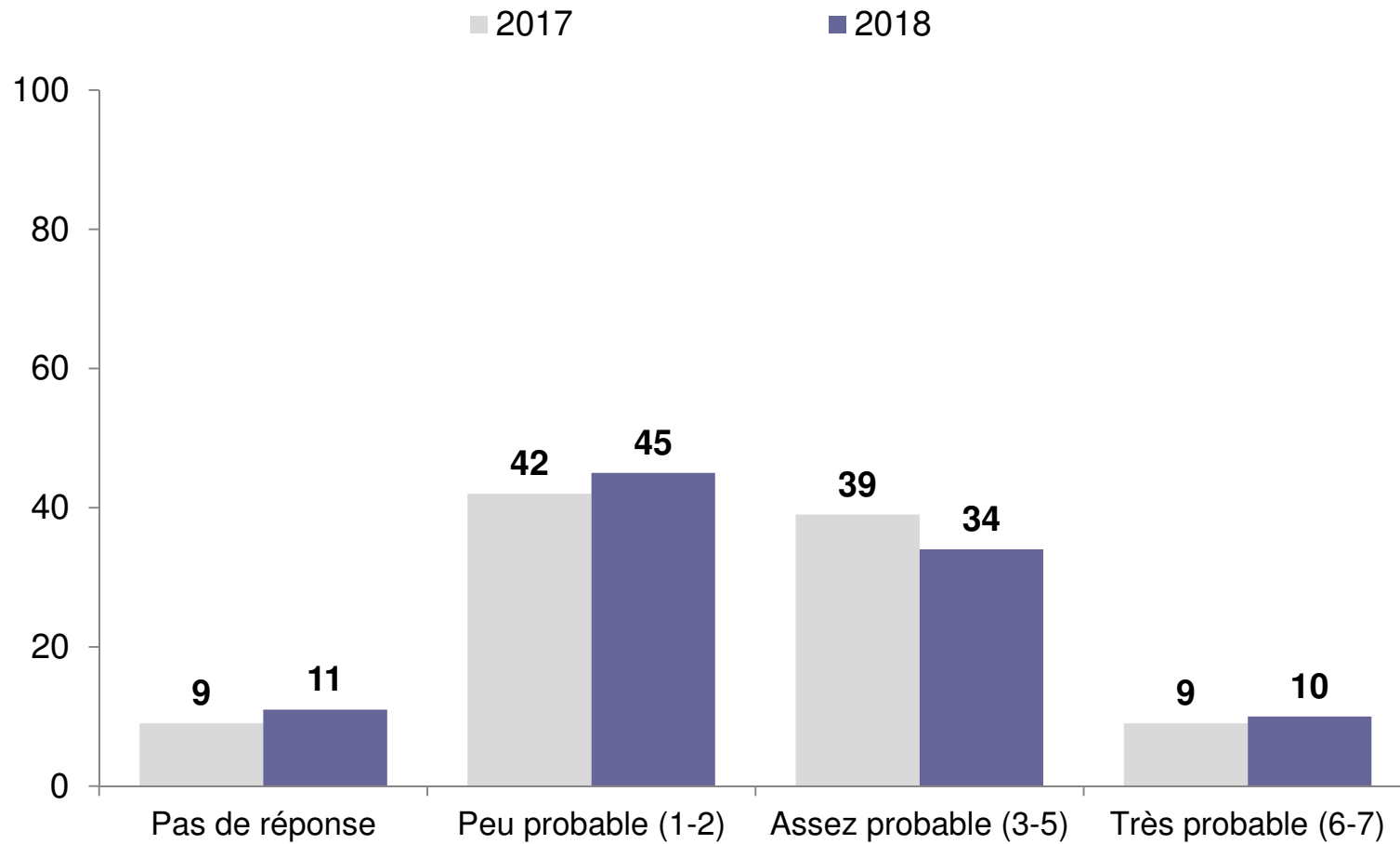
En vous basant sur votre expérience avec votre fournisseur d'assurance actuel quelle est la probabilité que vous recommandiez les services de cet assureur à un ami, à un collègue ou à d'autres gens d'affaires?



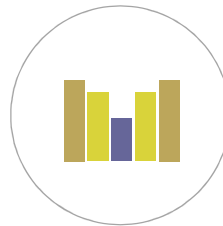
Base: responsables (n=527); pourcentages

Propension à changer de fournisseur

Quelle est la probabilité que votre entreprise/organisation change de compagnie d'assurance au cours des 12 prochains mois ?



Base: responsables (n=527); pourcentages



Modus
R E C H E R C H E