

COVID-19 : Etude d'impact – baromètre des dirigeants du secteur de la distribution d'assurances - Synthèse

Cambon Partners, première banque d'affaires (M&A, LBO, levée de fonds) auprès des courtiers d'assurances, a pris l'initiative de lancer une étude auprès des professionnels du secteur de la distribution d'assurances pour comprendre leur gestion de la crise du COVID-19, mesurer l'impact sur l'année 2020 mais également appréhender les impacts structurels que cette crise aura sur le marché.

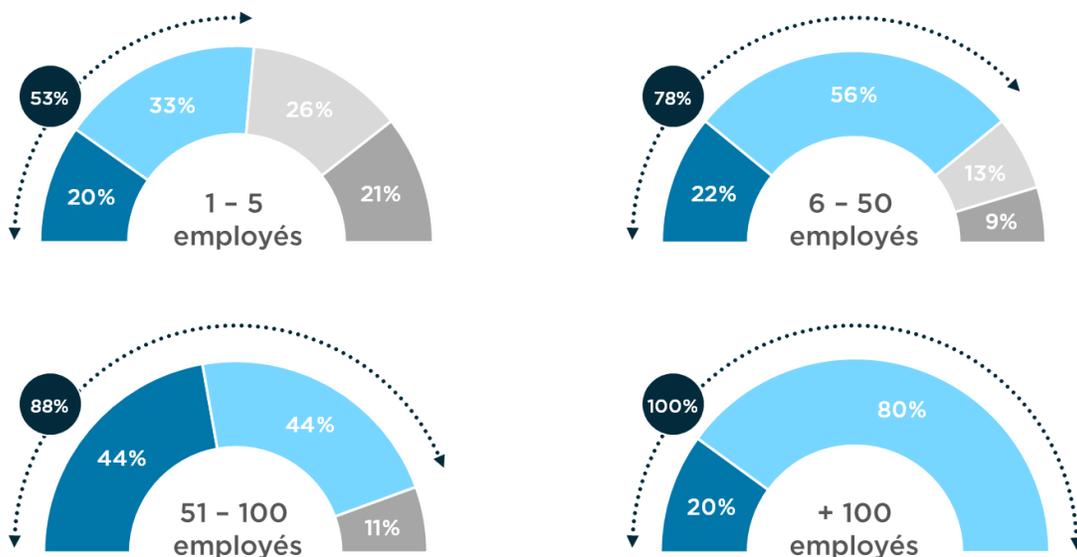
Ce document repose sur les résultats d'une enquête en ligne (du 13 au 16 avril 2020). Cette étude reflète les avis et opinions de 175 dirigeants de sociétés du secteur, de toutes tailles, toutes spécialités, et tous canaux de distribution (détails dans le Rapport intégral).

Gestion de la crise

- Une capacité éprouvée de résilience

L'actualité a mis en évidence une organisation adaptée de la majorité de la profession pour faire face à la crise, surtout dans les structures de taille importante et chez les courtiers grossistes. Seuls les agents généraux jugent massivement avoir une organisation peu adaptée.

Question : Pensez-vous que votre organisation était adaptée pour subir une telle crise ?



Légende : ● Tout à fait d'accord ● Plutôt d'accord ● Plutôt pas d'accord ● Pas du tout d'accord

57% des dirigeants ont pris des mesures spécifiques pour préserver leur trésorerie. Ils se sont en majorité appuyés sur une ou plusieurs solutions proposées par l'Etat :

- prêt garantis par l'Etat (31%),
- décalage des échéances des dettes fiscales et sociales (30%),
- chômage partiel (29%)

Le recours au chômage partiel, lorsqu'il est mis en place, concerne en moyenne 50% des effectifs de la société, soit au total environ 15% des salariés du secteur (vs. 1 actif sur 2 du secteur privé en France). La logique est de maintenir le maximum de postes en activité. Les dispositifs de chômage partiel sont envisagés seulement lorsque l'activité est quasiment à l'arrêt et que les collaborateurs ont soldés au préalable les congés ou RTT de la période.

Une entreprise sur 5 a demandé à sa banque un report des échéances de remboursement de prêt et 1 sur 10 une suspension du paiement des loyers auprès de son bailleur. Elles n'ont finalement été que 14% à temporairement fermer l'activité (uniquement des entreprises entre 0 et 5 salariés).

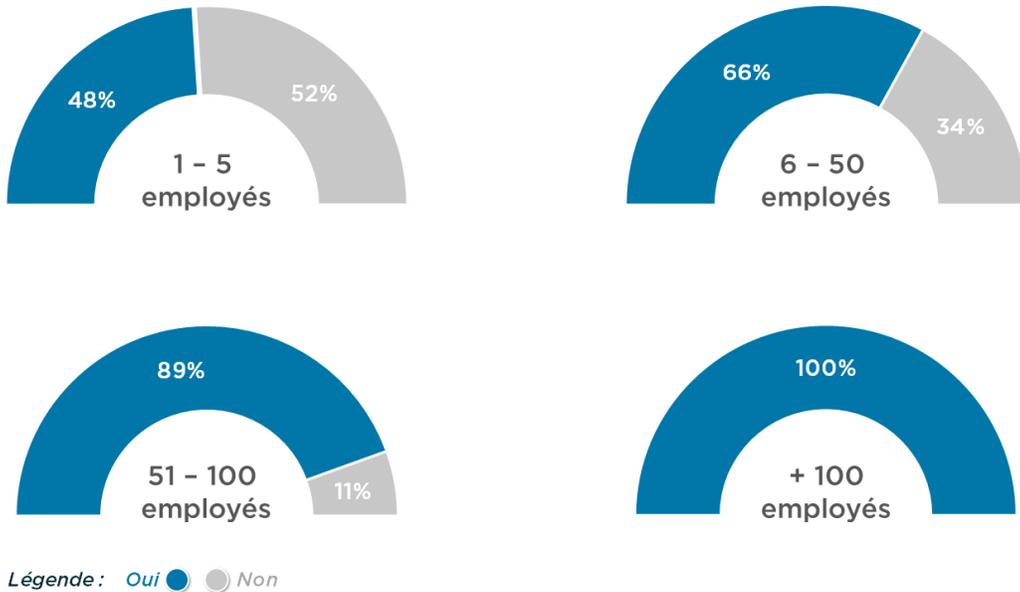
Face au confinement, le télétravail a été plébiscité par 75% des dirigeants. Lorsqu'il est mis en place, il concerne en moyenne 69% des effectifs (66% en moyenne pour les courtiers de proximité et jusqu'à 100% pour les pure players online).

La quasi-intégralité des acteurs ont adapté leur organisation pour préserver ou renforcer leur relation avec la clientèle, que ce soit via une communication régulière (75%), le renforcement du service client (32%) ou du service gestion (18%). La communication semble ainsi plus tournée vers l'externe que vers les salariés avec seulement 1 entreprise sur 3 ayant mis en place une communication interne dédiée (moins de 1 sur 4 dans les petites structures).

Bien qu'impacté pour l'ensemble des acteurs, près de la moitié des entreprises du secteur n'ont pas ressenti le besoin d'établir un budget 2020 corrigé. La culture / rigueur budgétaire augmente proportionnellement avec la taille de l'entreprise.

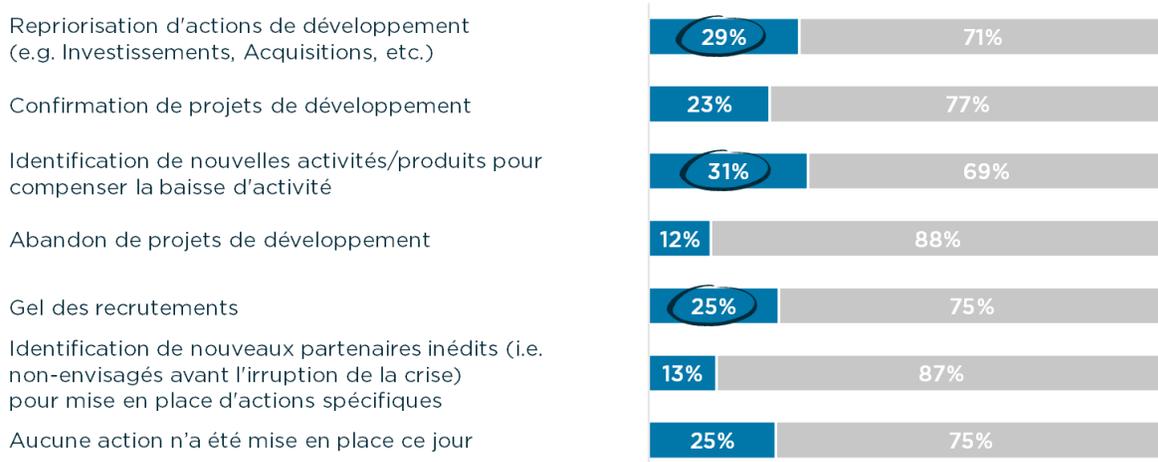
Recalage du budget 2020 - Principales mesures prises

Au moins une mesure budgétaire prise (ajustement du CA, du besoin de trésorerie, estimation des coûts/économies, ...)



75% des acteurs de la distribution d'assurance ont adapté leur stratégie de développement en mettant en place des actions tant offensives (31% ont identifié de nouvelles activités/produits pour compenser la baisse d'activité) que défensives (25% ont gelé les recrutements en cours).

Question : Stratégie - Quelles mesures avez-vous déjà mises en place ?



Extraits de commentaires de dirigeants :

Courtier, spécialiste entreprises : *« Entre les crises financières de 2008, les manifestations, les soulèvements populaires, les crises sanitaires, nous nous sommes adaptés à des conjonctures peu propices à un développement durable. Cela provoque une redistribution des cartes pour de nouveaux marchés cachés et une reconquête d'affaires nouvelles »*

Courtier, spécialiste TNS : *« Le temps alloué aux suivi et contact clients dans la période actuelle est autant d'investissement rentable à long terme »*

Courtier, spécialiste entreprises : *« Il va falloir changer nos modes de communication et être encore plus proche dans le conseil et l'économie des contrats »*

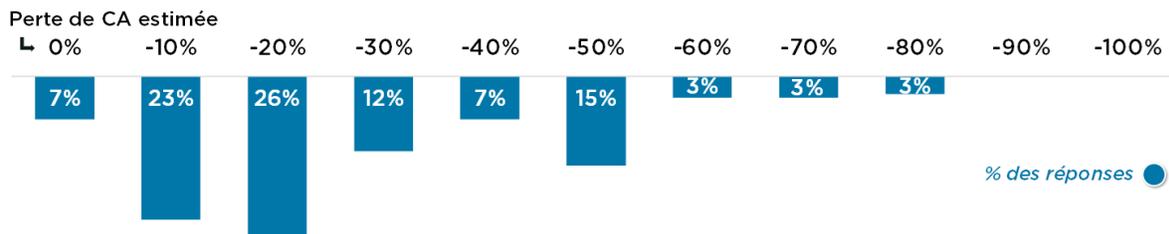
Impact attendu sur l'année 2020

- Des conséquences financières maîtrisées

Face à la magnitude de la crise, aucune société n'en sort complètement indemne. Une baisse de chiffre d'affaires et de rentabilité est anticipée par l'ensemble des dirigeants du secteur. Les pure players Online et les grandes entreprises devraient néanmoins être les moins impactés.

Impact attendu sur l'année 2020 - Chiffre d'Affaires

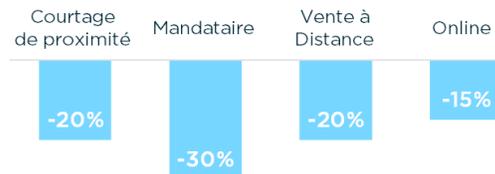
Question : Sur l'année 2020, à combien estimez-vous votre perte de chiffre d'affaires par rapport au budget ?



Focus par taille (médiane) :

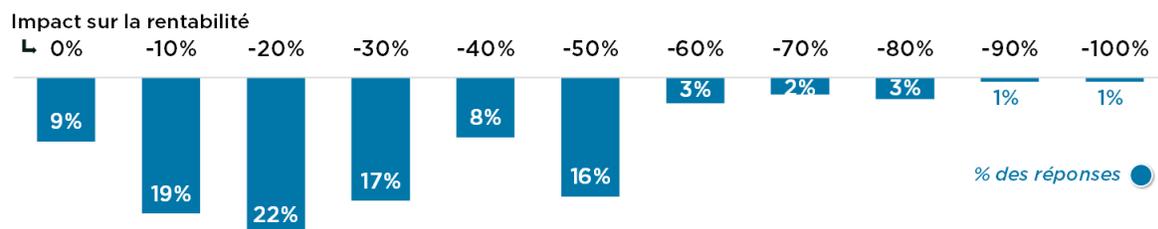


Focus par mode de distribution (médiane) :



Impact attendu sur l'année 2020 - Rentabilité

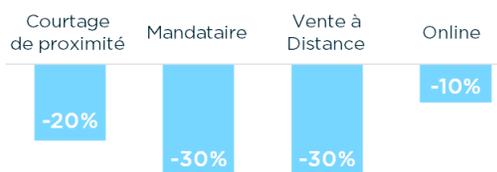
Question : Quel impact en matière de rentabilité sur l'année 2020 (i.e. marge d'EBIT / REX / Résultat Courant Avant Impôts) ?



Focus par taille (médiane) :



Focus par mode de distribution (médiane) :



La moitié du secteur anticipe un retour à la normal du volume d'affaires nouvelles à la fin de l'année (entre septembre et décembre) et 23% des dirigeants pensent que l'impact sur le développement sera prolongé post-2020. En revanche, 90% de la profession estime que la crise durera globalement au-delà de 2020. Le secteur devrait donc pouvoir se rétablir plus rapidement que le reste de l'économie.

Pour 68% des dirigeants, la crise ne devrait pas impacter les primes de leurs clients. Cette vision est homogène pour l'ensemble des acteurs de la distribution d'assurances, quelle que soit leur spécialité.

Extraits de commentaires de dirigeants :

Courtier, spécialiste particuliers : « *Courtier à mon compte depuis 20 ans je ne trouve pas de différence pendant la crise sanitaire actuelle, les comparateurs m'ont bien plus impacté à l'époque de leur premier message publicitaire TV* »

Courtier grossiste, spécialiste entreprises : « *Impacts attendus : augmentation importante du taux des primes impayées et fermetures d'entreprises* »

Modifications structurelles du marché

- Des leçons à tirer

65% des dirigeants s'estiment incertains du profil de la courbe de reprise de l'activité et peu (7%) anticipent un schéma de reprise rapide et pérenne (courbe en « V »)

La crise va durablement changer l'image des assureurs auprès des clients finaux. Pour 62% des dirigeants du secteur, les assureurs ne sont pas suffisamment présents. Cette vision critique vis-à-vis de leurs partenaires est accentuée par une communication qui n'est pas jugée à la hauteur. Les professionnels de la distribution sont inquiets du potentiel effet ricochet sur leur propre notoriété. Néanmoins, l'énergie déployée vis-à-vis de leur clientèle les laisse espérer, pour 58% d'entre eux, que leur image en sortira positive.

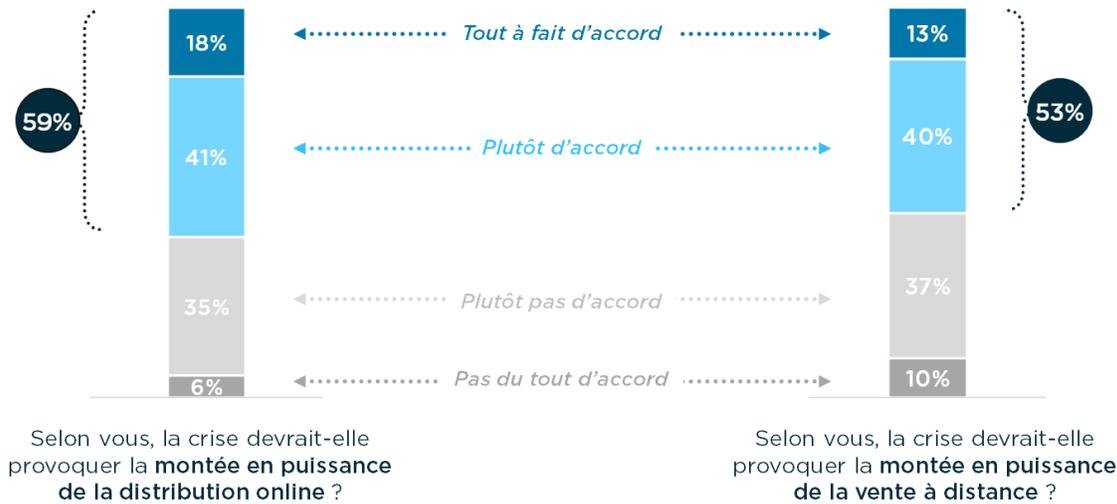
Questions:



Parmi les impacts, les dirigeants du secteur anticipent des changements structurels dans la manière de vendre des assurances (75%) et de travailler. Le télétravail, massivement testé pendant la crise devrait être prolongé post-crise par 61% des entreprises. Les dirigeants y voient une excellente opportunité pour renouveler leurs pratiques managériales qui contribue à une plus grande autonomie et responsabilisation des salariés. Il en résulterait un engagement accru des salariés.

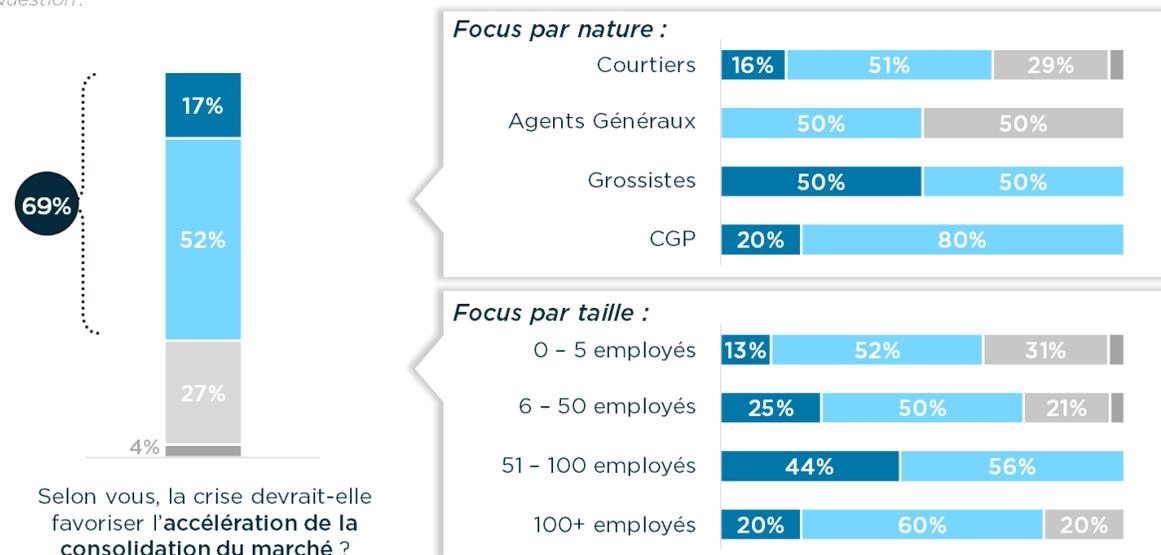
Cette crise sera peut-être également un accélérateur de la montée en puissance de la distribution Online et de la Vente à Distance.

Questions :



Parmi les impacts, une reconfiguration du paysage concurrentiel est attendue, la grande majorité des acteurs s'attendant à des mouvements de consolidation.

Question :



La crise aura un impact fort sur les investissements informatiques à prévoir chez tous les acteurs (86%). Elle a été un déclencheur permettant de prendre conscience de la nécessité de la transformation numérique des entreprises. L'urgence a bousculé précipitamment les méthodes de travail des entreprises. La mobilité et le travail à distance ce sont imposés d'eux-mêmes. Face à cette situation, beaucoup d'entreprises sont confrontées à des difficultés de continuité d'activité en l'absence d'outils de collaboration en ligne, de processus dématérialisés, etc.

Enfin, la rationalisation des coûts (36% des dirigeants) et la revue de l'approche de distribution multicanal (30%) apparaissent comme les actions privilégiées à implémenter.

Extraits de commentaires de dirigeants :

Courtier, spécialiste TNS : « *Rien ne sera plus pareil... et tant mieux car nous mettons en place des solutions qui nous permettront post-crise d'être beaucoup plus efficaces* »

Courtier, spécialiste entreprises : « *Je trouve que la FFA n'a pas été à la hauteur. Il nous manque des relais efficaces* »

Courtier généraliste : « *Les assureurs sont présents face à la crise mais ils communiquent très mal face au grand public* »

A propos de Cambon Partners :

Cambon Partners intervient dans toutes les étapes du cycle de vie de l'entreprise : levées de fonds, LBO, M&A. Son équipe spécialisée en Assurances lui permet de maîtriser finement l'écosystème de ses clients et d'être pertinent, dès le démarrage du process conduisant à la transaction, sur la production des informations-clés, sur l'intermédiation des bonnes contreparties et sur le référentiel de valorisation.

Nos références : www.cambonpartners.com

Contact :

Guillaume Eymar
Associé
06.69.72.29.44
geymar@cambonpartners.com