

L'avenir de l'assurance des petites et moyennes entreprises à l'ère post pandémie Covid-19

L'envie d'un « nouveau normal »

Juin 2022

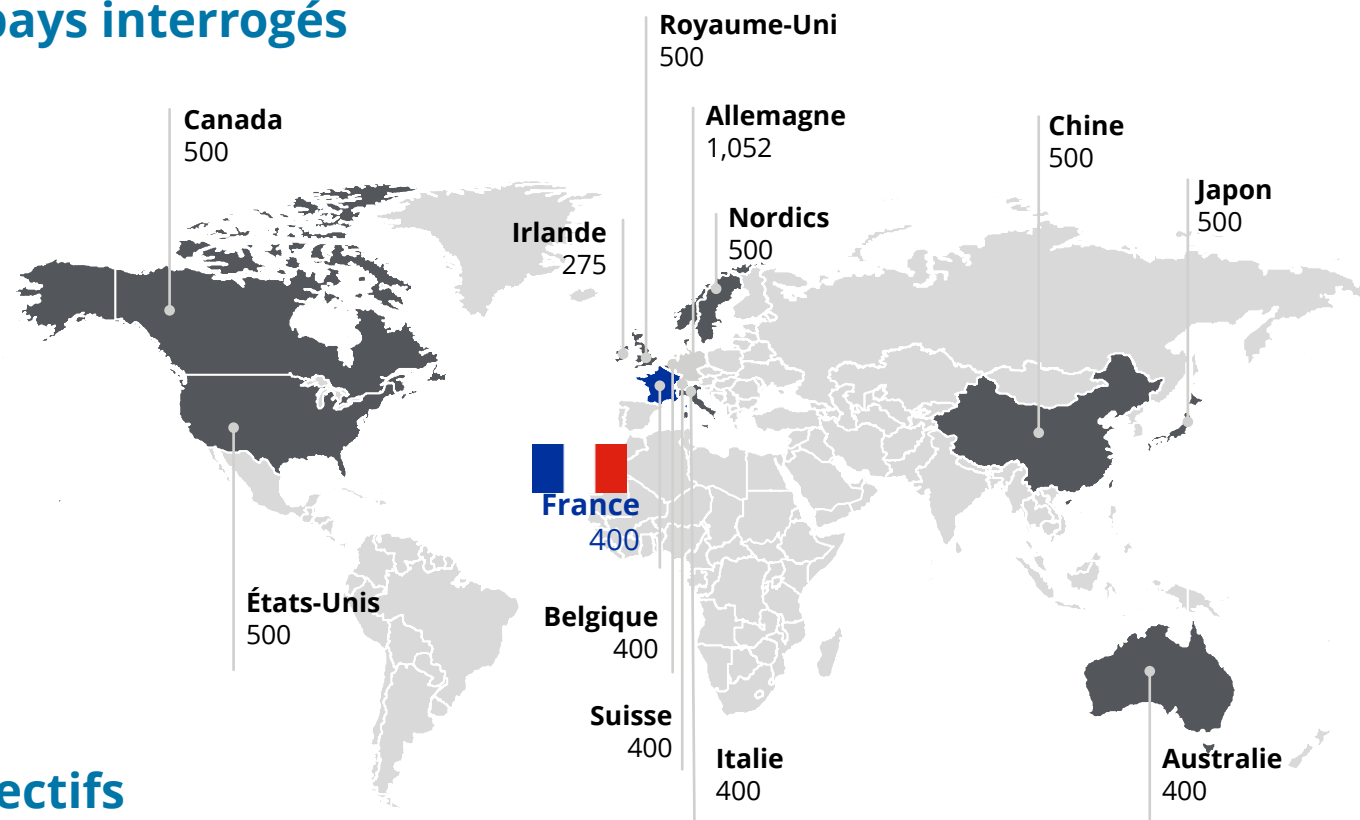
Objectifs et méthodologie de réalisation de l'étude

Méthodologie

- **PME interrogées** : ~5 300 dont 400 pour la France
- **Enquête terrain** : Juillet - Août 2021, questionnaire en ligne
- **Caractéristiques des répondants** :
 - **Taille des PME** : de 5 à 50 employés issus de différentes industries
 - **Chiffre d'affaires** : entre 310 k€ et 310 M€
 - **Points de vente** : un maximum de 10 points de vente
- Étude réalisée **en partenariat** avec



13 pays interrogés



Objectifs

Comprendre l'impact de la crise de la COVID-19 sur les besoins et les attentes des PME envers les acteurs assurantiels suite à la crise sanitaire

Définir la stratégie de réponse des acteurs assurantiels face à l'évolution de la demande des PME

Les six enseignements clés de l'étude



La confiance des PME renforcée en période de crise sanitaire Covid-19

Depuis la pandémie de COVID-19, on observe une **augmentation de la demande d'assurance** par les PME avec un souhait de se prémunir contre des menaces exogènes en élargissant leur couverture assurantielle



Une hausse de la demande d'assurance par les PME

La **confiance des PME** envers leur assureur est élevée et s'est même **renforcée** depuis la **crise sanitaire** et reste un critère à ne pas négliger



Un intérêt pour des couvertures non traditionnelles et des services non assurantiels

Les attentes et les usages des PME évoluent. Désormais, elles attendent de leur assureur un **accompagnement plus large**, allant au-delà du simple rôle de **conseiller**



Le conseil, un critère plus important que le prix

Les **PME expriment un intérêt certain pour de l'apport de conseil**. Elles s'intéressent davantage au **périmètre de couverture et aux conseils fournis** tout en restant vigilantes au prix



L'essor des acteurs assurantiels non traditionnels

Les PME envisagent de se tourner vers des **intermédiaires « non traditionnels »** pour des raisons de **réputation** et de **confiance** envers ces nouveaux acteurs, via des services individualisés.



La relation PME assureur, une relation éminemment humaine

La crise Covid-19 a accéléré l'**utilisation de canaux digitaux** par les PME pour gérer leur assurance. Néanmoins, le **contact humain** est plus que jamais recherché pour les opérations complexes, d'où l'importance d'instaurer de **la confiance** envers l'assureur

Nos contacts privilégiés



Hugues Magron
Associé Conseil
FSI Financial Services Industry

hmagron@deloitte.fr
+33 1 58 37 96 34

Contacts principaux avec les pays



Australie

Berin Wallace
bwallace@deloitte.com.au



Italie

Luigi Onorato
lonorato@deloitte.it



Belgique

Sabri Mzah
samzah@deloitte.com



Japon

Holger Froemer
hfroemer@tohatsu.co.jp



Canada

James Colaço
jacolaco@deloitte.ca



Nordics

Jan Auerbach
jaauerbach@deloitte.dk



Chine

Joanna Wong
joawong@deloitte.com.hk



Suisse

Simon Walpole
swalpole@deloitte.ch



France

Hugues Magron
hmagron@deloitte.fr



Royaume-Uni^k

Mark Patterson
markpatterson@deloitte.co.uk



Irlande

Donal Lehane
dlehane@deloitte.ie



États-Unis

Kelly Cusick
kcusick@deloitte.com



A propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (« DTTL »), à son réseau mondial de cabinets membres et à leurs entités liées (collectivement dénommés « l'organisation Deloitte »). DTTL (également désigné « Deloitte Global ») et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes, qui ne peuvent pas s'engager ou se lier les uns aux autres à l'égard des tiers. DTTL et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont uniquement responsables de leurs propres actes et manquements, et aucunement de ceux des autres. DTTL ne fournit aucun service aux clients. Pour en savoir plus, consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services de pointe en matière d'audit et d'assurance, de fiscalité et de droit, de consulting, de *financial advisory* et de *risk advisory*, à près de 90 % des entreprises du Fortune Global 500® et à des milliers d'entreprises privées. Les résultats mesurables et pérennes de nos professionnels contribuent à renforcer la confiance du public dans les marchés de capitaux, permettent aux clients de se transformer et de prospérer, et ouvrent la voie à une économie plus forte, une société plus équitable et un monde durable. Fort de plus de 175 ans d'expérience, Deloitte est présent dans plus de 150 pays et territoires. Pour en savoir plus sur la manière dont nos plus de 345 000 professionnels dans le monde *make an impact that matters*, consultez www.deloitte.com.

Deloitte France regroupe un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs. Fort des expertises de ses 7 000 associés et collaborateurs et d'une offre multidisciplinaire, Deloitte France est un acteur de référence. Soucieux d'avoir un impact positif sur notre société, Deloitte a mis en place un plan d'actions ambitieux en matière de développement durable et d'engagement citoyen.