

Bancassureurs : comment mieux adresser le marché des TPE et PME ?

Publié le 10/02/2021

Sur le marché des TPE et PME, les **potentiels de développement en assurance** sont importants. Cependant, seuls les acteurs financiers qui sauront **être présent et apporter un conseil avisé et personnalisé** réussiront à capter ces potentiels. Fort de ce constat, Synaxia Conseil s'est forgé la conviction que les **bancassureurs ont un avantage concurrentiel** par rapport aux autres acteurs du marché et l'opportunité de créer de la valeur auprès des petites et moyennes entreprises.

Vous trouverez dans cet article les **leviers** que peuvent activer les bancassureurs pour atteindre leurs objectifs de développement.

Un marché conséquent à adresser pour les bancassureurs

Le marché français des micro-entreprises, TPE et PME est constitué de près de 4 millions d'acteurs, soit 99,9% des entreprises françaises.



De plus, ces petites entreprises sont souvent peu ou mal équipées en assurance, alors que les dispositions réglementaires rendant obligatoire la couverture de l'entreprise et des salariés se multiplient. Elles constituent donc une cible privilégiée en raison de leur fort potentiel de multi-équipement. **Mais comment adresser ces entreprises de manière à augmenter les parts de marché ?**

Certains acteurs misent sur la politique tarifaire, ou bien encore sur le développement de nouveaux produits (de cyber-assurance par exemple) pour développer ce marché. Cependant, cela ne semble pas suffisant. Grâce à ses **deux derniers Livres Blancs**¹, Synaxia Conseil a compris que les TPE et PME attendent plus de présence et de conseils de leur intermédiaire financier. Or, les bancassureurs font partie des premiers interlocuteurs du créateur d'entreprise avec l'ouverture du compte bancaire professionnel. Cela leur procure un **avantage concurrentiel et l'opportunité de créer de la valeur** sur le marché des TPE et PME, à condition qu'ils activent **3 leviers** :



Les 3 leviers pour mieux adresser le marché de l'assurance des TPE-PME

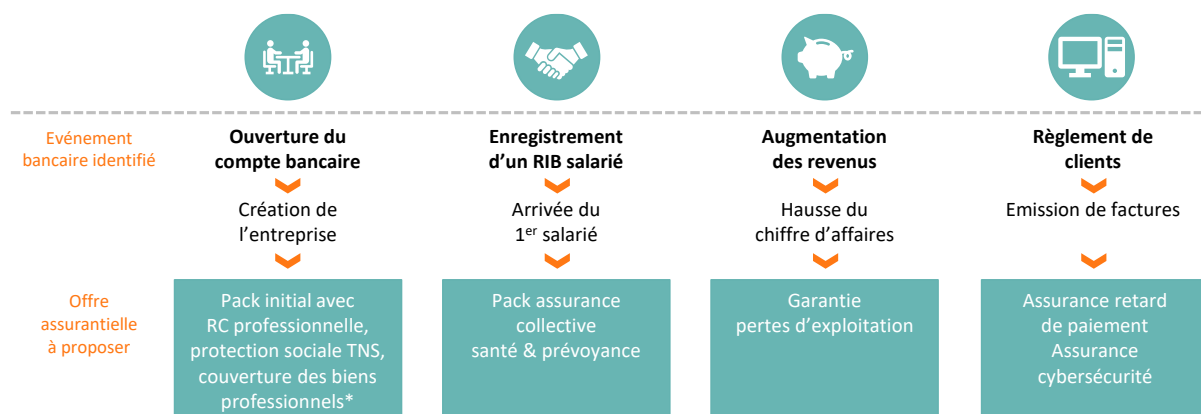
#1 – Anticiper les besoins

Les dirigeants de TPE et PME attendent de leur conseiller une expertise. Ce conseiller doit représenter pour eux un acteur de confiance en mesure d'anticiper les besoins à venir d'une entreprise dont l'activité évolue continuellement et d'un dirigeant qui, de fait, privilégie la maîtrise et le suivi de son activité plutôt que la recherche du produit d'assurance adapté à sa situation. Le conseiller doit donc être réactif et agile, et ainsi être en mesure d'**apporter la bonne réponse au bon moment**.

Pour ce faire, à l'instar de ce que Synaxia Conseil avait présenté dans son article sur le nudge², l'un des moyens envisageables pour les bancassureurs est de **déduire des mouvements bancaires les moments de vie de l'entreprise** et ainsi proposer une solution assurantielle adaptée et opportune. Cela consiste, à partir d'un évènement sur le compte bancaire, à déduire une situation économique de l'entreprise, permettant alors au conseiller d'intervenir et de proposer une solution assurantielle et servicielle contextualisée.

¹ Lors de la formalisation de ses Livres Blancs, Synaxia Conseil interviewe des entreprises et réalise un sondage auprès des Français. En 2018, le Livre Blanc portait sur la [fidélisation en assurance](#), et en 2019, sur la [réorientation de l'épargne](#).

² [Les opportunités du nudge pour les assureurs](#) – Février 2019



Exemple d'offre à adresser selon le moment de vie de l'entreprise

Par exemple, si un RIB salarié est enregistré pour verser un salaire, le conseiller entreprise a l'opportunité de rebondir sur cet événement pour proposer une couverture collective santé et prévoyance.

#2 – Jouer un rôle de chef d'orchestre

Le second levier réside en l'évolution du rôle du conseiller entreprise vers un rôle de véritable **chef d'orchestre**.

En effet, les dirigeants de TPE et PME souhaitent pouvoir bénéficier d'un accompagnement en proximité. Cela passe par une **disponibilité accrue** d'un **interlocuteur qui représente leur unique point de contact** pour l'ensemble des sujets financiers. L'interlocuteur privilégié doit pouvoir être joint **à tout moment** par les TPE ou PME et par **tout moyen**, grâce au déploiement de canaux de communication multiples. Dans l'idéal et dans un souci de proximité, cet interlocuteur doit également être en mesure de **se déplacer** dans les locaux de la TPE ou de la PME qu'il accompagne. Enfin, grâce à sa bonne connaissance de l'organisation interne, il sera en mesure de **mobiliser les expertises** au sein de sa structure et ainsi permettre un **accompagnement d'excellence et global** de la TPE ou de la PME.



Le profil du conseiller « chef d'orchestre »

#3 – Faire évoluer les organisations et accompagner le changement

Comme déjà évoqué, les dirigeants de TPE et PME se préoccupent prioritairement de leur activité et n'ont que peu de temps à accorder à leur bancassureur et moins encore à l'étude des offres proposées. C'est pourquoi ils sont demandeurs d'un accompagnement plus important et plus qualitatif et d'une **plus grande simplicité**. Le troisième et dernier levier de création de valeur pour les bancassureurs serait donc **l'évolution de l'organisation du bancassureur et l'accompagnement au changement des collaborateurs internes**. Pour cela, trois principaux axes d'évolution des organisations se dégagent pour permettre au conseiller « chef d'orchestre » de remplir pleinement son rôle et d'être en mesure d'apporter la réponse adéquate au moment opportun.

La **facilitation du discours commercial** constitue ce premier axe. Les offres à destination des PME et TPE doivent être simplifiées, en les **packageant** par exemple, et **répondre à des besoins explicitement identifiés** par les dirigeants.

Les bancassureurs doivent également mener des **actions de formation**. Les conseillers entreprise doivent être en mesure de **capter les besoins** de leurs interlocuteurs et maîtriser les **éléments de langage** propres au marché des entreprises pour développer **les bons réflexes** à avoir avec les dirigeants de ces entreprises.

Mieux adresser ce marché induit enfin une **réorganisation** des bancassureurs. Des **équipes dédiées** doivent être créées afin de répondre au plus près aux besoins des dirigeants de TPE et PME. **L'organisation doit également être simplifiée** pour permettre au conseiller « chef d'orchestre » d'identifier clairement et facilement les **expertises disponibles** et ainsi assurer parfaitement son rôle.

En conclusion, réussir sur le marché des TPE et PME nécessite, nous en sommes conscients, des efforts importants de la part des acteurs de la banque-assurance. Toutefois, nous sommes convaincus, chez Synaxia Conseil, que des résultats concrets peuvent être obtenus **sans forcément lancer de grands programmes de transformation**. L'accompagnement personnalisé et contextualisé des dirigeants de TPE ou PME est avant tout une question d'état d'esprit. Etudier régulièrement la situation de son client, l'appeler pour faire un bilan et rebondir, sont des actions qui doivent faire partie intégrante du quotidien d'un conseiller entreprise.