

### 3. Résultats issus des entretiens avec le personnel et les Rédacteurs du Service Automobile

L'entretien est une technique destinée à collecter, dans la perspective de leurs analyses, des données discursives reflétant l'univers mental conscient ou inconscient des individus.

Dans le cadre de notre étude nous avons utilisé l'entretien semi-directif qui consiste à utiliser un guide structuré pour aborder des questions préalablement définies. Nous avons constaté que la souscription des garanties dites aux tiers simple est la plus courante en ce qui concerne la police d'Assurance Automobile.

### 4. Résultats issus de l'enquête :

Pour mener à bien notre travail, nous avons eu recours à l'enquête par questionnaire. Cet enquête est un outil de collecte de données qui permet d'interroger directement des individus en définissant au préalable par une analyse qualitative les modalités de réponses au travers des questions fermées mais aussi ouvertes. La population cible de notre recherche est composée d'un échantillon de douze (12) personnes dont dix (10) clients de l'agence et deux (2) responsables du service production de SUNU ASSURANCE.

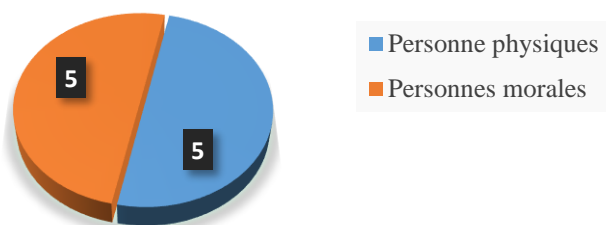
#### ➤ Enquêtes des clients

##### a. Vous êtes ?

Identification	Nb. Cit.	Fréq.
Personne physiques	5	50,0%
Personnes morales	5	50,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Source : **TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry**

#### ✓ Analyse et interprétation de l'identification



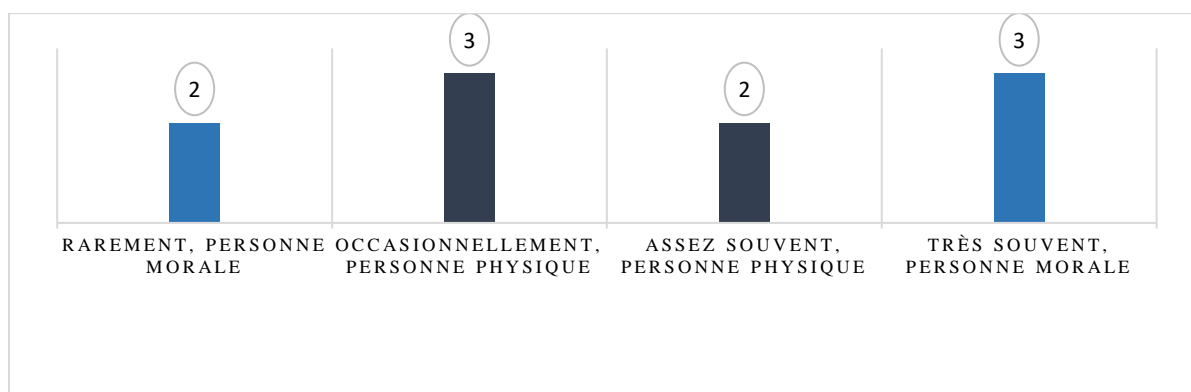
Sur les 10 clients interrogés, nous pouvons identifier 5 personnes physiques et 5 personnes morales pour une fréquence de 50% de part et d'autre.

##### b. Assurez-vous constamment votre véhicule chez nous ?

Assurances	Nb. Cit.	Fréq.
Rarement, personne morale	2	20,0%
Occasionnellement, personne physique	3	30,0%
Assez souvent, personne physique	2	20,0%
Très souvent, personne morale	3	30,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Source : *TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry*

✓ Analyse et interprétation de l'assurance



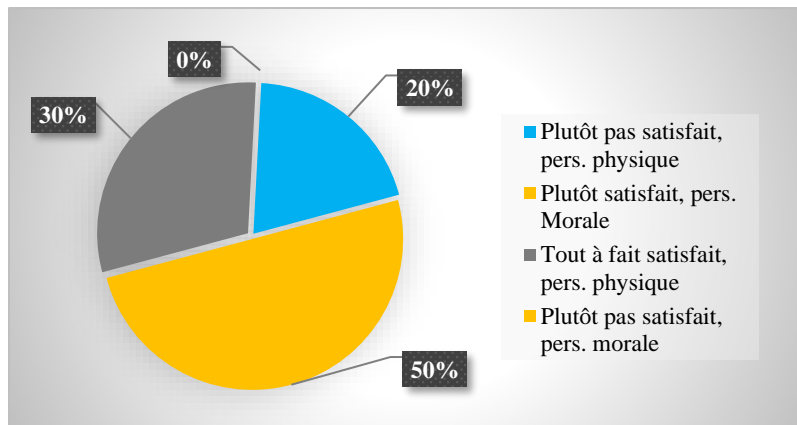
L'interprétation de ces informations est donnée comme suite : sur une échelle de 1 à 10 clients interrogés, deux (2) personnes morales assurent rarement leurs véhicules chez nous, soit un pourcentage de 20%. Aussi, trois (3) de personnes morales assurent très souvent, pour un pourcentage de 30%. Pour les personnes physiques, trois (3) assurent occasionnellement et deux (2) assez souvent, soit un pourcentage respectif de 30% et 20%.

**c. Etes-vous satisfait de la qualité de nos services ?**

Qualité services	Nb. Cit.	Fréq.
Plutôt pas satisfait, pers. physique	2	20,0%
Plutôt satisfait, pers. Morale	5	50,0%
Tout à fait satisfait, pers. physique	3	30,0%
Plutôt pas satisfait, pers. morale	0	0,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Source : *TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry*

✓ Analyse et interprétation de la qualité des services



Au regard de ces données, nous constatons que sur 10 clients interrogés par rapport à la qualité des services, la totalité des personnes morales sont plutôt satisfaites, témoigne le pourcentage qui s'élève à 50% contre 0% de personnes morales ayant un autre avis. Deux (2) personnes physiques sont plutôt pas satisfaites, contre 3 personnes tout à fait satisfaites, soit respectivement 20% et 30%. Pour conclure ce point, nous pouvons dire que la majorité des clients par rapport à notre échantillonnage sont satisfaits de la qualité de nos services avec un taux d'avis favorable de 80%.

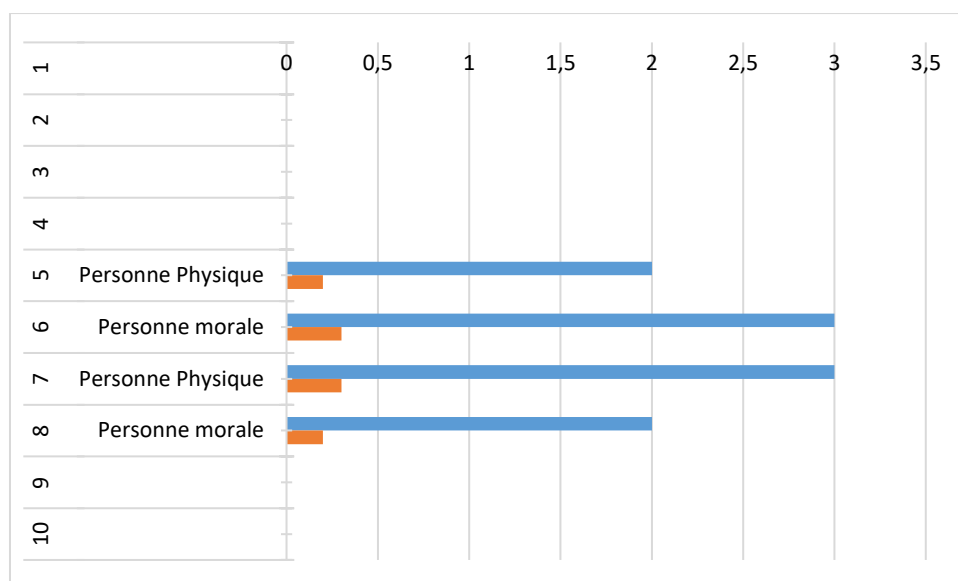
#### d. Sur une échelle de 1 à 10 combien noterez-vous la qualité de nos services ?

Notes	Nb. Cit.	Fréq.
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5 : Personne physique	2	20,0%
6 : Personne morale	3	30,0%
7 : Personne physique	3	30,0%
8 : Personne morale	2	20,0%
9	0	0,0%
10	0	0,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Source : *TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry*

✓ Analyse et interprétation de la note sur la qualité des services

## Graphique



Sur la note par rapport à la qualité des services, il est ressort que sur notre échantillonnage, 2 personnes physiques ont donné une note de 5/10 contre 3 personnes pour une note de 7/10. Pour les personnes morales, 3 ont donné une note de 6/10 contre 2 personnes pour une note de 8/10. Nous déduisons que la qualité des services proposés par SUNU ASSURANCE, touche la satisfaction de sa clientèle.

### e. Connaissez-vous les garanties de base en Assurance Automobile ?

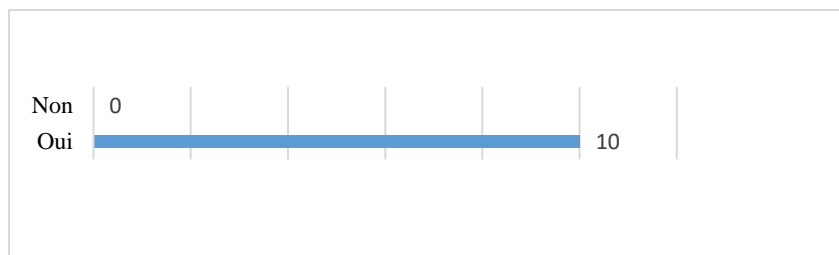
Garanties de base	Nb. Cit.	Fréq.
Oui	10	100%
Non	0	0,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Moyenne = 1,00*

*Ecart-type = 0,00*

Source : *TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry*

✓ Analyse et interprétation des garanties de base



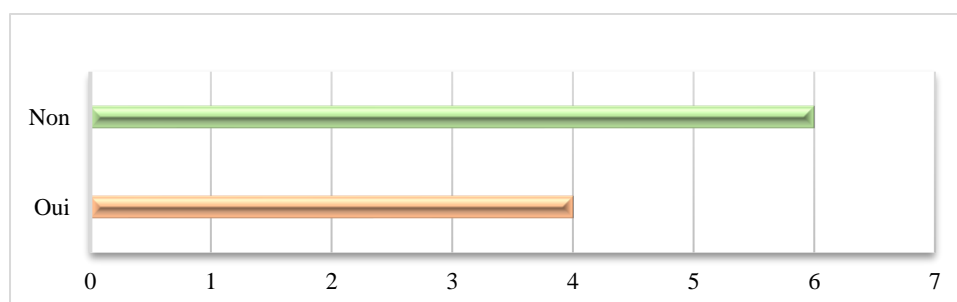
Comme nous le constatons sur notre graphique, la totalité de notre échantillonnage est informé sur les garanties de base, soit un pourcentage de 100% sur la question.

**f. Savez-vous qu'il existe des garanties supplémentaires ?**

Garanties supplémentaires	Nb. Cit.	Fréq.
Oui	4	40,0%
Non	6	60,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Source : *TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry*

✓ Analyse et interprétation des garanties supplémentaires



Sur notre échantillonnage d'enquête, seul 4 personnes morales savent qu'il existe des garanties supplémentaires en assurance contre 6 personnes dont 1 morale et 5 physiques qui n'ont pas connaissance de ce type de garantie.

**g. Les garanties proposées en assurance automobile sont-elles coûteuses ?**

Propositions	Nb. Cit.	Fréq.
Pas du tout	0	0,0%

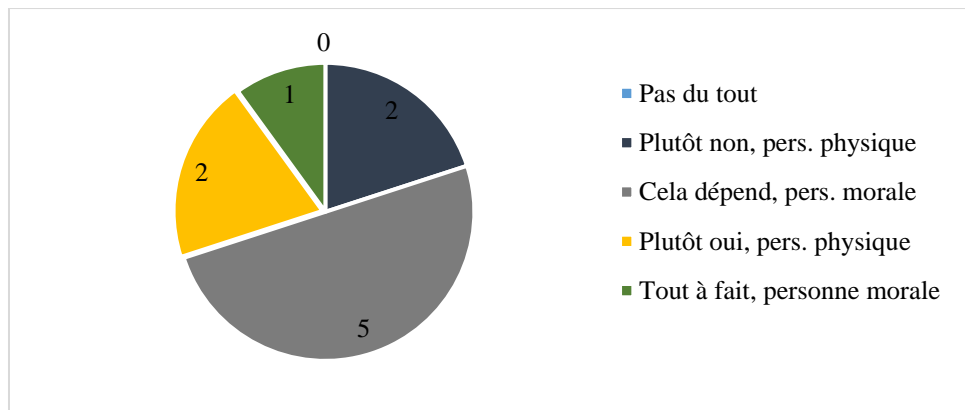
Plutôt non, pers. physique	2	20,0%
Cela dépend, pers. morale	5	50,0%
Plutôt oui, pers. physique	2	20,0%
Tout à fait, personne morale	1	10,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Moyenne = 3,20*

*Ecart-type = 0,92*

Source : **TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry**

✓ Analyse et interprétation des propositions



Sur les 10 clients interrogés, la totalité de personnes morale sont neutre en ce qui concerne le coût des garanties proposées en Assurance automobile, soit un pourcentage de 50%, 2 personnes physiques pensent que les garanties proposées ne sont pas couteuses, soit un pourcentage de 20% et pour finir, d'autres pensent que les garanties proposées en Assurance automobile sont couteuses soit un pourcentage de 30%.

**h. Avez-vous été informé sur les exclusions de garanties en assurance automobile ?**

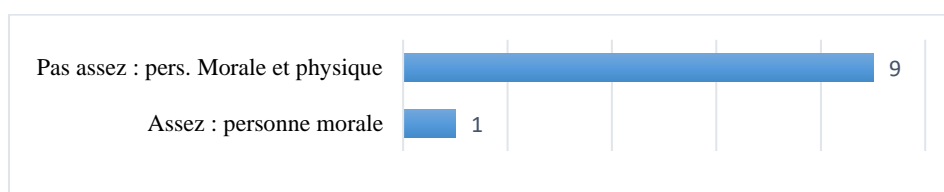
Exclusions	Nb. Cit.	Fréq.
Assez : personne morale	1	10,0%
Pas assez : pers. Morale et physique	9	90,0%
<b>Total OBS</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Moyenne = 1,90*

*Ecart-type = 0,32*

Source : **TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry**

✓ Analyse et interprétation des exclusions



Comme interprétation, nous pouvons dire que sur notre échantillonnage, seul 1 personne morale a été informé sur les exclusions de garanties contre 9 personnes dont 5 physiques et 4 morales qui n'ont pas été informé sur les exclusions de garanties en assurance automobile, soit des pourcentages respectives de 10%, 50% et 40%.

➤ Enquête des Responsables du service production

**a. Quels sont au niveau du service production les garanties les plus souscrites ?**

Responsables de la production	Réponses
Responsable 1	RC-DR-SR
Responsable 2	RC-DR-SR

Source : **TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry**

Comme nous le montre ce tableau, les deux responsables enquêtés partagent le même avis.

**b. Prenez-vous soin d'expliquer aux assurés les différentes garanties que vous proposés ?**

Responsables de la production	Avis favorable	Avis défavorable
Responsable 1	Oui	
Responsable 2		Non

Source : **TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry**

En interprétation, nous pouvons dire que les avis sont partagés sur la question et nous retenons que peu d'entre eux expliquent véritablement les garanties proposés aux assurés.

**c. Avez-vous suivis une formation en interne sur la gestion des garanties en assurance automobile et leurs exclusions ?**

Responsables de la production	Avis favorable	Avis défavorable
Responsable 1	Oui	

Responsable 2		Non
---------------	--	-----

Source : **TSIKA BOUKOYE Diamelle Hobry**

## SECTION 2 : Suggestions

Dans cette section, il s'agira pour nous, grâce aux données collectées, de faire des suggestions concernant la problématique à laquelle nous avons été confrontés.

Pour ce faire, il faudra déjà que les conseillers en clientèle, sinon les rédacteurs producteurs, informent davantage les clients de l'agence, afin que ces derniers soient mieux édifiés sur la question de gestion de garanties en assurance automobile et leurs exclusions. Il faudra également organiser des séminaires de formation au sein de l'agence pour que tous les responsables du service production soient au même niveau d'information, afin de la transmettre parfaitement aux clients venant souscrire à une assurance automobile, organiser des campagnes de sensibilisation sur l'assurance automobile et ses contours en s'appuyant sur les garanties et leurs exclusions.

### ❖ Point retenus

- Information
- Formation
- Sensibilisation

### 2.1 Difficultés rencontrées et suggestions

Difficultés	Suggestions
Absence d'information	La compagnie doit organiser des réunions périodes avec les agents Généraux, afin de communiquer sur les produits d'assurance et les changements qu'ils opèrent.
Main d'œuvre peu qualifiée	Faire suivre une formation de qualité au personnel de l'entreprise et recruter des personnes ayant suivi une formation dans le domaine des assurances pour le service production
Logiciel peu explicite	Concevoir un logiciel plus explicite pour permettre aux rédacteurs producteurs de mieux déchiffrer les codes en assurance automobile qui y sont inscrits.