

Communiqué de presse

Contact presse : Joël Golder
Tél. : 01 40 26 99 33
Email: j.golder@golder-partners.com

Malgré un effort au plan relationnel, l'écart reste important entre les attentes des courtiers et les prestations des compagnies

Paris, le 8 septembre 2015 – Le cabinet Golder&Partners publie les résultats de la 3^{ème} édition de son baromètre benchmark Risques Entreprise en IARD. Ce baromètre biennal (les éditions précédentes ont été réalisées en 2001 et 2013) a pour objectifs principaux de déterminer les attentes des courtiers par rapport aux compagnies et la capacité de ces dernières à répondre à ces attentes.

Méthodologie

Le baromètre satisfaction a été réalisé au 2^{ème} trimestre 2015. 9 compagnies ont été analysées et comparées : Ace, Albingia, Allianz, Axa, AIG, Covea Risks, Generali, Liberty Specialty Markets, Zurich. Cette 3^{ème} édition a été conduite par téléphone auprès de 382 courtiers répartis selon 3 tailles : effectif inférieur à 6 salariés, effectif compris entre 6 et 20 salariés et effectif supérieur à 20 salariés.

Une demande accrue d'extranet et d'assistance des inspecteurs

Le baromètre met en lumière une demande accrue d'extranet et d'assistance des inspecteurs chez les courtiers de proximité (moins de 6 salariés), malgré le peu d'évolution des attentes de ces derniers.

Comme en 2013, les attentes principales portent sur :

- La réactivité (rapidité de réponse de la compagnie pour une demande de souscription) ;
- La qualité du règlement sinistre ;
- La compétence technique des interlocuteurs de la compagnie.

En réponse à la capacité plus limitée de leur structure, les petits cabinets (moins de 6 salariés) expriment des attentes plus fortes sur la présence de produits standards pour les PME-PMI, l'assistance des inspecteurs, la délégation de souscription via l'intranet et la qualité des outils informatiques.

Les plus gros cabinets (plus de 20 salariés) insistent pour leur part sur la compétitivité des tarifs, le besoin de souplesse (solutions adaptées) et l'aptitude de la compagnie à répondre aux besoins des entreprises internationales.

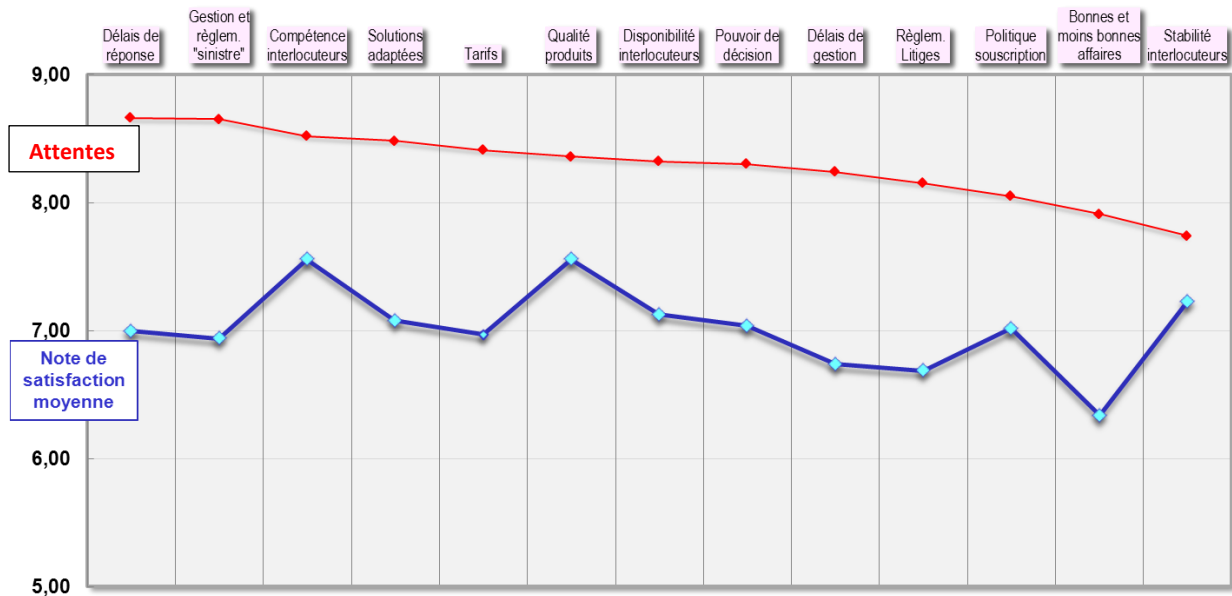
Au-delà, la capacité de la compagnie à accepter les bonnes et moins bonnes affaires est un item dont le poids s'accroît, confirmant le besoin d'un partenariat équilibré avec l'assureur.

En 2015, comme en 2011 et 2013, le niveau de rémunération du courtier ne fait pas partie des attentes les plus importantes.

Bien qu'elle soit sur toutes les lèvres, l'innovation dans les solutions et produits est une attente très secondaire des courtiers.

Des assureurs jugés plus compétents, plus disponibles et plus stables

Si les courtiers jugent leurs interlocuteurs au sein des compagnies plus compétents, plus disponibles et plus stables, les prestations des compagnies restent encore éloignées de leurs attentes principales.



L'écart est particulièrement marqué sur 6 dimensions :

- Les délais de réponse de la compagnie pour une souscription de contrat ;
- La gestion et le règlement sinistre ;
- La compétitivité des tarifs ;
- Les délais de gestion par la compagnie ;
- Le règlement des litiges et différends éventuels ;
- La capacité à accepter les bonnes et les moins bonnes affaires.

Les compagnies spécialisées (ACE, AIG, Liberty Mutual, Zurich) répondent globalement mieux aux attentes que les généralistes (Albingia, Allianz, AXA, Covea Risks, Generali).

En revanche, les courtiers estiment que ce sont ces dernières qui leur apportent la meilleure prestation en étant capables de répondre sur un large panel de risques.

La relation, encore et toujours

« C'est l'envie de 2 équipes de travailler ensemble qui fait le succès. Ça passe par l'humain, le reste c'est du support. » (un courtier)

Le rôle de la relation directe, de la confiance dans les interlocuteurs reste un impératif du succès de la collaboration Courtier/Compagnie. C'est le point fort des compagnies spécialisées. Les efforts des généralistes pour sortir des plateformes anonymes sont unanimement salués.

Les compagnies doivent être présentes et accompagner les courtiers dans leur activité de conquête. Selon leurs propres témoignages, le succès commun sur des risques difficiles est la plus grande source de satisfaction et de fidélisation du courtier.

Fin

À propos de Golder&Partners

Golder&Partners, est spécialisé dans les études de marché et notamment l'évaluation ou la recherche de prestations et services pour le secteur banque / assurance.

L'institut a développé depuis 2009 des baromètres « benchmark » (Assurances Collectives et IARD).

<http://golder-partners.com/>