

Communiqué de presse

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

Efficacité du service, qualité du relationnel, deux grandes attentes que les compagnies peinent à satisfaire

Paris, le 3 septembre 2019 – Le cabinet Golder&Partners publie les résultats de la 5^{ème} édition de son baromètre benchmark Risques Entreprise en IARD. Ce baromètre **biennal** (les éditions précédentes ont été réalisées en 2011, 2013 et 2015 et 2017) a pour objectifs principaux de déterminer et mesurer les attentes des courtiers par rapport aux compagnies ainsi que la capacité de ces dernières à y répondre.

Méthodologie

Le baromètre a été réalisé au 2^{ème} trimestre 2019. 11 compagnies ont été analysées et comparées : AIG, Albingia, Allianz, Axa, Chubb, Generali, Hiscox, Liberty Mutual, MMA Entreprise, SMA COURTAGE, Zurich. Cette 5^{ème} édition a été conduite par téléphone (environ 25mn) auprès de 400 courtiers répartis selon 3 tailles : effectif inférieur à 6 salariés, effectif compris entre 6 et 20 salariés et effectif supérieur à 20 salariés. 20 entretiens approfondis sont venus compléter cette enquête.

Une demande accrue de qualité en matière de gestion et règlement sinistre, et une attente toujours aussi forte de réactivité, disponibilité, pouvoir de décision des interlocuteurs

La qualité de la gestion et du règlement sinistre est une demande particulièrement marquée chez les cabinets moyens (6-20p) et importants (>20p). Le relationnel (disponibilité, pouvoir de décision) et la réactivité restent des attentes fortes et partagées par tous.

Le poids dans les attentes de la qualité de l'extranet croît significativement mais reste encore secondaire.

En résumé, les attentes principales portent sur :

- La réactivité (rapidité de réponse de la compagnie pour une demande de souscription) et les délais de gestion
- La qualité du relationnel (pouvoir de décision, disponibilité, compétence des interlocuteurs, règlement des litiges)
- La qualité de la gestion et du règlement sinistre
- La capacité à fournir des solutions adaptées aux besoins d'un client, c'est-à-dire de la souplesse dans les garanties, franchises voire le tarif
- La stabilité de la politique de souscription ;

Si la Prévention et la couverture des Cyber-Risk sont des sujets d'actualité, ils ne correspondent pas à des attentes fortes des courtiers. En d'autres termes les efforts faits par les compagnies sur ces aspects n'ont pas encore (?) une grande influence sur la satisfaction des courtiers bien qu'il soit difficile d'en faire l'économie.

Des assureurs qui ne progressent pas : une satisfaction qui stagne

L'arrivée de 2 nouvelles compagnies (HISCOX et SMA COURTAGE) ne modifie pas la satisfaction globale des courtiers. L'évaluation des 28 dimensions analysées reste étonnamment stable. Seuls 2 critères, déjà bien notés, progressent : « la compétence des interlocuteurs » et « la qualité des produits ». Pour le reste la satisfaction des attentes les plus importantes oscille autour de 7/10, ce qui est une note modeste, voire fléchit nettement en dessous pour « la qualité de la gestion et du règlement sinistre » ou « les délais de gestion ».

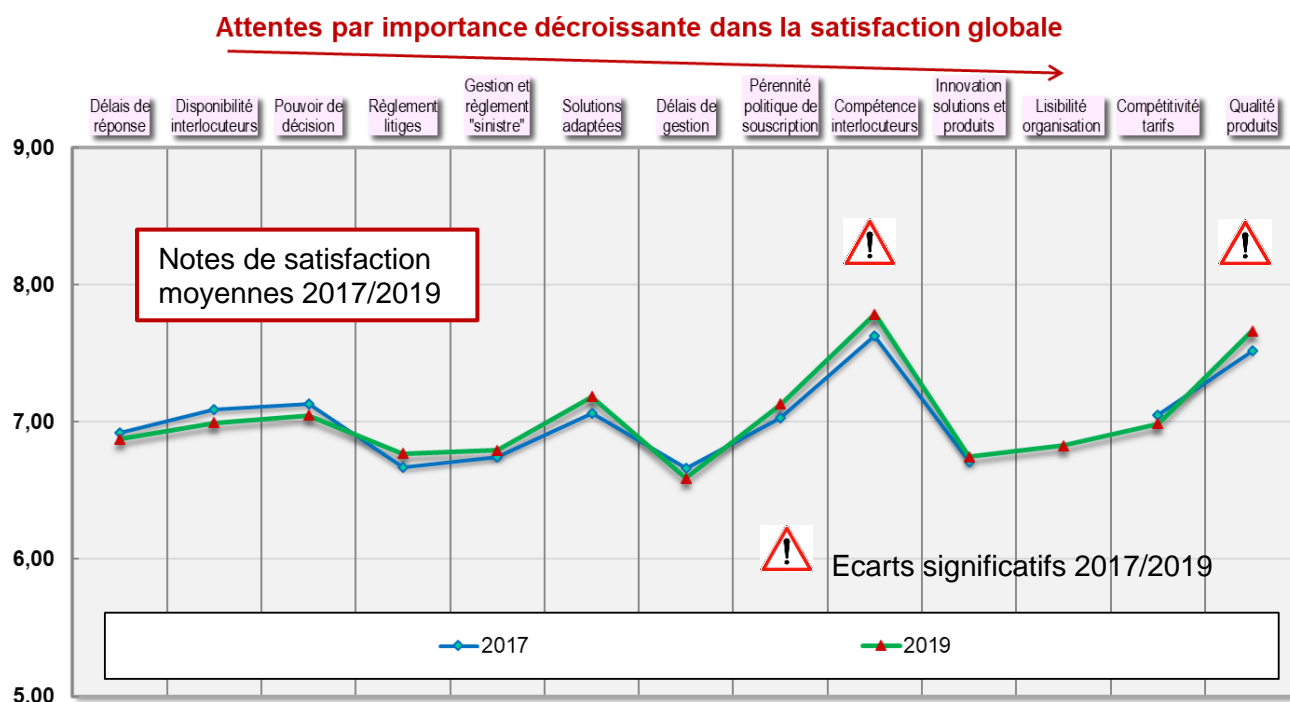


Figure 1-Satisfaction moyenne par rapport aux 11 compagnies

Certes, comme en 2017, les compagnies spécialisées (AIG, Albingia, Chubb, Hiscox, Liberty Mutual, SMA COURTAGE, Zurich) répondent globalement mieux aux attentes que les généralistes (Allianz, AXA, Generali, MMA Entreprise).

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

Le service , toujours le service

Si les outils numériques apportent un gain de temps et peuvent sans doute favoriser la souscription de petits contrats, les courtiers attendent des assureurs qu'ils se comportent comme des partenaires effectifs. C'est-à-dire qu'ils soient présents, réactifs, à l'écoute des besoins et fiables sur le règlement de sinistre.

Bref qu'ils les accompagnent dans la conquête et la fidélisation des clients.

« Nous prendre vraiment pour des partenaires, ce que nous sommes »

Pour l'heure le numérique n'a pas supplanté le relationnel et ne semble pas en prendre le chemin au moins dans l'univers du courtage.

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 courtiers (Assurances Collectives et IARD) et plus récemment des baromètres Risk Managers Grands courtiers et assureurs Grands Risques

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

Pour obtenir le Dossier de Presse détaillé

Contact : Joël Golder

Tél. : 01 40 26 99 33

Email: j.golder@golder-partners.com