

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

Communiqué de presse

Enquête de satisfaction des Risk Managers vis-à-vis des Grands Courtiers – 1ère édition

Deauville , le 7 février 2019 – A l’occasion de la conférence annuelle des Risk Managers français, le cabinet Golder&Partners, en partenariat avec la Société OMC, publie les résultats de la 1^{ère} édition de son baromètre benchmark de la qualité de service des Grands Courtiers en matière de Risques d’Entreprise. Ce baromètre a pour objectifs principaux de déterminer les attentes des Risk Managers par rapport aux Grands Courtiers et la capacité de ces derniers à répondre à ces attentes.

Méthodologie

Le baromètre a été réalisé au 4^{ème} trimestre 2018. 7 Grands courtiers ont été analysés et comparés : **AON, BESSÉ, DIOT, GRAS SAVOYE WILLIS, MARSH, SIACI ST HONORÉ, VERSPIEREN**. L’enquête a été conduite par téléphone auprès de 187 Risk Managers de grandes entreprises françaises (87% d’entreprises de plus de 500 personnes), et complétée par des entretiens approfondis avec 11 d’entre eux.

Les principales attentes mettent clairement en avant l’importance du Service

Les 5 attentes principales, c’est-à-dire les plus corrélées avec la satisfaction globale en regard d’un courtier portent sur :

- La disponibilité des interlocuteurs
- Les délais de réponse pour toutes les demandes des RM
- L’assistance en cas de sinistre
- La capacité d’innovation et d’adaptation pour répondre aux besoins spécifiques de l’entreprise
- La stabilité des interlocuteurs dans le temps

Une satisfaction globale forte mais des écarts marqués entre les courtiers étudiés

Des notes moyennes de satisfaction situées entre 7 et 8/10 sur la grande majorité des critères ce qui dans ce domaine est un niveau élevé pour une moyenne, prouvant ainsi la très bonne performance générale du Grand Courtage. Toutefois, on observe des écarts importants entre certains acteurs sur des critères-clés pour la satisfaction globale (disponibilité/ stabilité des interlocuteurs, assistance sinistre), et des progrès restent à faire sur la capacité d’innovation et d’adaptation aux besoins de l’entreprise et, sur les délais de gestion voire les délais de réponse.

Le service est la clef première de la satisfaction et la compétence technique arrive après. Toutefois dans les entretiens qualitatifs cette compétence technique fait partie des prérequis pour travailler en partenariat. Cela confirme le très bon niveau technique de l’ensemble des acteurs.

On notera la convergence avec les besoins exprimés par les Courtiers vis à vis des Compagnies d'assurance tels qu'ils apparaissent dans le Baromètre bisannuel conduit également par Golder & Partners depuis 2011. Dans la comparaison avec la dernière édition de ce baromètre (2017) : sur les 5 dimensions les plus corrélées avec la satisfaction 4 sont similaires. Ceci démontre l'homogénéité des acteurs en matière d'assurance des risques d'entreprise, mais implique de plus grandes difficultés de différenciation.

Si le prix n'est pas un critère important dans la satisfaction des Risk Managers, il joue un rôle significatif parmi les critères de choix en cas d'appel d'offre. Il en va de même pour le réseau international intégré, incontournable pour certaines entreprises.

Dans leurs attentes futures les Risk Managers, s'ils souhaitent dans leur grande majorité conserver la maîtrise complète de la gestion des risques, se disent prêts à déléguer encore davantage aux courtiers les actes de la gestion quotidienne des assurances en production indemnisation, administration.

Outre des demandes récentes d'approfondissement des risques nouveaux ou très techniques, l'étude constate également de la part des Risk Managers un intérêt plus marqué pour de nouveaux services innovants ou favorisant une efficacité sans faille.

Dans l'idéal les Risk Managers espèrent une proactivité systématique, et une implication encore renforcée des courtiers dans la compréhension de l'activité de leur entreprise.

Dossier de presse complet disponible sur demande : j.golder@golder-partners.com

oOo

À propos de :

<ul style="list-style-type: none"> • Golder & Partners est spécialisé dans les études de marchés auprès du secteur banque / assurance et notamment l'évaluation ou la recherche de prestations et services nouveaux • Depuis 10 ans G&P produit le baromètre de la qualité de services des assureurs en Assurance de Personne et en IARDT. La société réalise également chaque année des études « ad hoc » auprès des Compagnies et Mutuelles ainsi que du courtage ou de réseaux d'agents. • Joël Golder dirigeant de Golder & Partners est co-Pdt du club Etudes Marketing de l'ADETEM. Il est également associé du LAB (Laboratoire Assurance Banque) où il intervient sur différentes thématiques. <p>GOLDER & PARTNERS 5 rue Saint-Sauveur - 75002 PARIS Tél. : 01 40 26 99 33 E mail : j.golder@golder-partners.com SARL au capital de 160 000 € – RCS Paris B 378 087 522 Site : www.golder-partners.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • OMC Luxembourg est spécialisé dans la stratégie et le développement du secteur assurantiel en Europe • OMC conduit des missions d'analyse et de conseil en stratégie, marketing stratégique, nouvelles implantations et développement, conduite de projets auprès de nombreux acteurs de la profession : assureurs, assistants, courtiers, distributeurs et sociétés de services. • Olivier Muraire , son fondateur a été dirigeant de sociétés de service, de courtage et de Compagnies d'Assurance en France et dans différents pays européens. Il dirige également un fond de private equity et Il intervient comme Arbitre et Médiateur en France et à l'international dans le domaine de l'assurance. <p>OMC 76 Boulevard de la Pétrusse, L2320 Luxembourg Tél. : +33 06 07 38 90 29 - E-mail : om@omc.lu - Site : www.omc.lu SARL au capital de 121 000 €- RCS B216133 Luxembourg</p>
---	--