

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 – 3ème édition

Paris , le 1 février 2023 – 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 3ème 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 3^{ème} trimestre 2022. 7 Grands courtiers ont été analysés et comparés : **AON, BESSÉ, DIOT-SIACI, MARSH, VERLINGUE, VERSPIEREN, WTW**. L’enquête a été conduite par téléphone auprès de **195 Risk Managers** de grandes entreprises françaises (81% d’entreprises de plus de 1 000 personnes),

Les principales attentes mettent en avant l’importance d’une forte technicité clé de la bonne compréhension des besoins du client, de la réactivité et d’une rémunération cohérente avec les services rendus

Les 4 attentes principales des Risk Managers, c’est-à-dire les plus corrélées avec la satisfaction globale en regard d’un courtier portent ainsi sur :

- La capacité à mobiliser des spécialistes en IARD (10^{ème} rang en 2020)
- La compréhension de l’activité de l’entreprise et la qualité de la restitution aux assureurs
- Une rémunération cohérente avec les services rendus (19^{ème} rang en 2020)
- Les délais de réponse pour toutes les demandes des Risk managers

Comparativement à 2020, les écarts de satisfaction se creusent de nouveau entre les Grands Courtiers

Force est de constater que la satisfaction des Risk Managers vis-à-vis de l’ensemble des 7 courtiers, fléchit sur quasiment toutes les dimensions.

Dans ce contexte, sur les 13 attentes principales, la satisfaction moyenne (contrairement à 2020) n’atteint jamais 8. Toutefois elle reste égale ou supérieure à 7. Deux attentes sont prioritairement à mieux satisfaire: « la capacité d’innovation et d’adaptation aux besoins de l’entreprise » et « les délais de gestion »,

L’écart entre les meilleures notes et les moins bonnes s’est creusé sur plusieurs attentes importantes (compréhension des besoins de l’entreprise, rémunération, valeur ajoutée des retours d’analyse,....)

Un mouvement volontaire de rétention des risques

1/3 des Risk Managers interrogés estiment que leur entreprise « *va vers une réduction des risques confiés aux assureurs* ». Si la baisse de capacité des assureurs peut jouer un rôle, un autre mouvement est à l'œuvre : la volonté clairement affichée d'une partie des entreprises de **développer l'auto-assurance** avec éventuellement l'intervention de captives.

Un attrait des fusions et acquisitions

Les mouvements dans le Grand Courtage ne laissent pas les Risk managers indifférents ainsi près de **60% estiment que les fusions et restructurations peuvent les conduire à modifier leur panel de courtiers.**

De même **l'arrivée de nouveaux acteurs** (Howden, Gallagher) laisse espérer notamment une **nouvelle approche des risques et un accès à d'autres marchés** pour placer les risques de l'entreprise

L'avenir reste à l'imagination ainsi qu'à la compréhension fine des besoins et des risques pour concevoir des solutions optimisées

Plus que jamais les Grands courtiers doivent jouer leur rôle de conseil. Conseil dans l'ajustement des garanties et la couverture de nouveaux risques (Cyber et risques émergents), conseil dans la couverture ou non de certains risques. **Des exigences qui requièrent des courtiers experts, créatifs, à l'écoute et impliqués**

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 • Depuis 14 ans G&P produit le baromètre de la qualité de services des assureurs en Assurance de Personne et en IARDT. Elle a mis en place récemment un baromètre Agents Généraux. 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) | <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 est Président du CNPP, dirige un fonds de private equity et intervient comme Arbitre et Médiateur en France et à l'international dans le domaine de l'assurance. |
|--|--|

GOLDER & PARTNERS
 5 rue Saint-Sauveur - 75002 PARIS
 Tél. : 01 40 26 99 33 E mail : j.golder@golder-partners.com
 SAS au capital de 160 000 € – RCS Paris B 378 087 522
 Site : www.golder-partners.com

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