

Contact presse : Joël Golder  
Tél. : 01 40 26 99 33  
Email: [j.golder@golder-partners.com](mailto:j.golder@golder-partners.com)

## Communiqué de presse

### Enquête de satisfaction des Risk Managers vis-à-vis des Grands Courtiers – 2ème édition

**Paris , le 1 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 2ème 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<sup>ème</sup> trimestre 2020. 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 **190 Risk Managers** de grandes entreprises françaises (86% d’entreprises de plus de 1 000 personnes),

#### **Les principales attentes mettent clairement en avant l’importance de la bonne compréhension des besoins du client ainsi que du Service**

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

- Les délais de réponse pour toutes les demandes des Risk Managers
- La compréhension des besoins de couverture exprimés par l’entreprise
- La valeur ajoutée des retours d’analyse réalisés par le courtier
- L’assistance en cas de sinistre
- La disponibilité des interlocuteurs

#### **Comparativement à 2018, les écarts de satisfaction se réduisent entre les Grands courtiers**

Si des progrès ont été faits par certains courtiers pour améliorer leurs notes, force est de constater que la réduction des écarts tient également à une baisse des notes maxi, donc de la satisfaction des Risk Managers.

Dans ce contexte, sur ces 13 attentes principales 4 restent prioritairement à mieux satisfaire: « la capacité d’innovation et d’adaptation aux besoins de l’entreprise » « les délais de gestion », « la qualité de service à l’international » et « la valeur ajoutée des retours d’analyse réalisés par le courtier sur la base des informations fournies par l’entreprise ».

Les notes moyennes de satisfaction sur les 27 dimensions analysées restent stables pour l’ensemble des 7 courtiers hormis, sans surprise, « La capacité à trouver le placement avec les couvertures et limites demandées dans les budgets estimés » dont l’appréciation baisse significativement.

**L'avenir est à l'imagination et à la compréhension fine des besoins pour trouver les solutions les plus performantes et économiques**

Durcissement des tarifs, baisse de ressources des entreprises (pandémie) orientent vers un marché très « technique » où le savoir-faire des courtiers sera encore fortement sollicité pour trouver des solutions répondant aux contraintes financières. A côté de garanties optimisées, le recours à différents leviers apparaît indispensable: franchises, captives, prévention.

Ces demandes techniques se doublent d'une forte attente d'accompagnement parfois déçue au moment du confinement.

Plus que jamais les Grands courtiers doivent être à la fois des **experts, proches, disponibles et impliqués pour apporter des solutions réellement « ajustées » tout en accompagnant le Risk Manager dans la réussite de sa politique de protection de l'entreprise.**

Dossier de presse complet disponible sur demande : [j.golder@golder-partners.com](mailto:j.golder@golder-partners.com)

oOo

**À propos de :**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Golder &amp; Partners est spécialisé dans les études de marchés auprès du secteur banque / assurance et notamment la recherche et l'évaluation de prestations et services nouveaux</b></li> <li>• Depuis 12 ans G&amp;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.</li> <li>• Joël Golder dirigeant de Golder &amp; 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.</li> </ul> <p><b>GOLDER &amp; PARTNERS</b>  5 rue Saint-Sauveur - 75002 PARIS  Tél. : 01 40 26 99 33 E mail : <a href="mailto:j.golder@golder-partners.com">j.golder@golder-partners.com</a>  SAS au capital de 160 000 € – RCS Paris B 378 087 522  Site : <a href="http://www.golder-partners.com">www.golder-partners.com</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OMC Luxembourg est spécialisé dans la stratégie et le développement du secteur assurantiel en Europe</b></li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>OMC</b>  76 Boulevard de la Pétrusse, L2320 Luxembourg  Tél. : +33 06 07 38 90 29 - E-mail : <a href="mailto:om@omc.lu">om@omc.lu</a> - Site : <a href="http://www.omc.lu">www.omc.lu</a>  SARL au capital de 121 000 €- RCS B216133 Luxembourg</p>
--	---