

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 assureurs Grands Risques – 1ère édition

**Deauville , le 6 février 2020** – 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<sup>ère</sup> édition de son baromètre benchmark de la qualité de service **des assureurs Grands Risques** en matière de Risques d’Entreprise. Ce baromètre a pour objectifs principaux de déterminer les **attentes des Risk Managers par rapport aux assureurs Grands Risques et la capacité de ces derniers à répondre à ces attentes.**

#### Méthodologie

Le baromètre a été réalisé au 3<sup>ème</sup> trimestre 2019. 7 assureurs Grands Risques ont été analysés et comparés : **AIG, ALLIANZ AGCS, AXA XL, CHUBB, HDI GLOBAL, LIBERTY MUTUAL, ZURICH**. L’enquête, conduite par téléphone, est basée sur 249 évaluations de Risk Managers de très grandes entreprises françaises (72%% d’entreprises de plus de 10 000 personnes), et complétée par des entretiens approfondis avec 6 d’entre eux.

**Bien que travaillant tous avec des courtiers, les Risk Managers mettent clairement en avant l’importance de l’efficacité du service et de réponses sur-mesure de la part des assureurs Grands Risques**

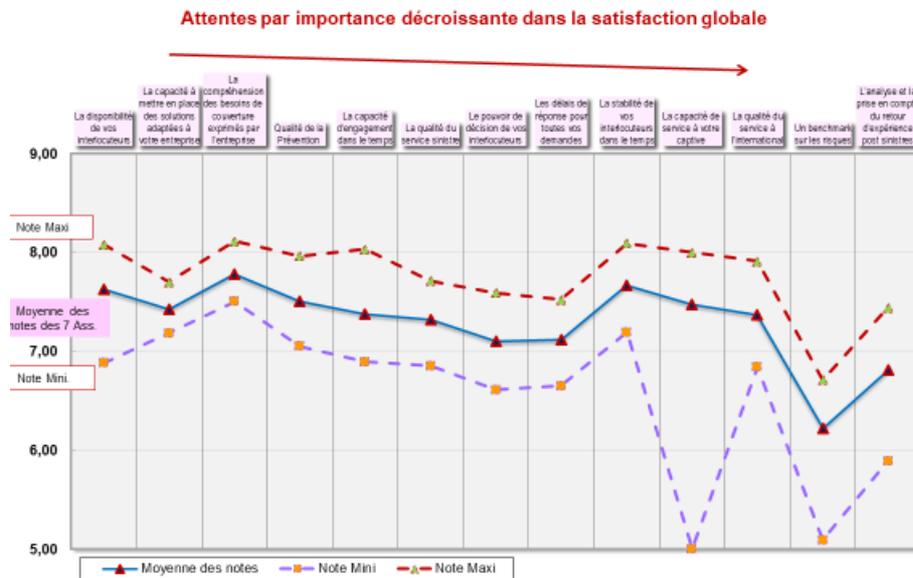
Les 7 attentes principales sont exceptionnellement fortes et portent sur :

- La disponibilité des interlocuteurs
- La capacité à mettre en place des solutions adaptées à l’entreprise
- La compréhension des besoins de couverture exprimés par l’entreprise
- La qualité de la Prévention
- La capacité d’engagement dans le temps
- La qualité du service sinistre
- Le pouvoir de décision des interlocuteurs

**Une satisfaction globale mesurée avec des écarts sensibles entre les assureurs étudiés**

Les Risk Managers semblent moins satisfaits des assureurs Grands Risques que du Grand Courtage (cf Baromètre satisfaction des Risk Managers vis-à-vis du Grand Courtage GolderPartners/OMC 2019). En effet à côté des notes de satisfaction globale, la satisfaction détaillée en regard des différentes prestations est plus faible. Toutefois on observe des écarts importants dans l’appréciation des assureurs notamment sur des attentes importantes : disponibilité des interlocuteurs , qualité de la Prévention, capacité d’engagement dans le temps, qualité du service sinistre, pouvoir de décision des interlocuteurs. Globalement des progrès restent à faire particulièrement sur le pouvoir de décision des interlocuteurs et les délais de réponses aux demandes sans oublier des attentes plus faibles mais globalement

mal satisfaites comme l'analyse et la prise en compte du retour d'expérience post-sinistre ou un benchmark sur les risques et pratiques assurancielles dans le secteur de l'entreprise.



Si les Risk Managers, en concertation avec leur(s) courtier(s), ont choisi leurs assureurs, la satisfaction n'est donc pas toujours au rendez-vous tant sur le service que sur la capacité de l'assureur à s'adapter aux besoins précis de l'entreprise en matière d'assurance.

A ce titre, on observe une convergence avec les besoins exprimés par les Courtiers vis-à-vis des Compagnies d'assurance tels qu'ils apparaissent dans le Baromètre bisannuel conduit par Golder & Partners depuis 2011. Dans la comparaison avec la dernière édition de ce baromètre (2019), sur les 7 attentes prioritaires, 4 sont communes aux courtiers et Risk Managers. Ceci démontre l'homogénéité des attentes des acteurs en matière d'assurance des risques d'entreprise, mais implique de plus grandes difficultés de différenciation.

Comme déjà observé dans le « Baromètre satisfaction Risk Managers vis-à-vis du Grand courtage », le prix n'est pas un critère important dans la satisfaction de ceux-ci mais 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 mentionnent toujours les garanties Cyber et PE sans dommage (liée ou non au Cyber). Si un démarrage est noté chez les assureurs, les garanties semblent toujours insuffisantes.

Face aux nouveaux risques, les Risk Managers attendent une proactivité accrue de leurs assureurs. Emergence de demandes d'analyse (des conséquences) et d'expertise (organisation du traitement) dans les nouveaux risques : climatiques, technologiques, conjoncturels, politiques et intellectuels (utilisation et maîtrise des données, protection des brevets contre les contrefaçons, extension des responsabilités civiles et professionnelles).

Au-delà, plusieurs Risk Managers craignent une évolution du marché vers une restriction de capacité à travers le durcissement de certains assureurs et le mouvement de concentration. Ils demandent par conséquent de veiller au maintien des capacités

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

oOo

**À propos de :**

- **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.

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

- **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, 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 le centre des Hautes Etudes d'Assurance (CHEA). Il est Directeur Général de Vessoa Private Equity et Il intervient comme Arbitre et Médiateur en France et à l'international.

**OMC**  
 76 Boulevard de la Pétrusse, L2320  
 Luxembourg  
 Tél. : +33 06 07 38 90 29 - E-mail :  
[om@omc.lu](mailto:om@omc.lu) - Site : [www.omc.lu](http://www.omc.lu)  
 SARL au capital de 121 000 €- RCS  
 B216133 Luxembourg