

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 assureurs Grands Risques – 3ème édition APRES LA BAISSSE DE 2021 LA SATISFACTION REMONTE

Deauville , le 8 février 2024 – 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 assureurs Grands Risques** en matière de Risques d’Entreprise. Ce baromètre a pour objectifs principaux de déterminer les **attentes des Risk Managers en assurance Grands Risques et la qualité de la réponse des assureurs spécialisés.**

Méthodologie

Le baromètre a été réalisé au 3^{ème} trimestre 2023. 7 assureurs Grands Risques ont été analysés et comparés : **AIG, ALLIANZ AGCS, AXA XL, CHUBB, HDI GLOBAL, LIBERTY SPECIALTY MARKETS, ZURICH.** L’enquête, conduite par téléphone, est basée sur 327 évaluations de Risk Managers de grandes entreprises françaises (60% d’entreprises de plus de 10 000 personnes), et complétée par des entretiens approfondis avec 6 d’entre eux.

Après la période Covid qui avait accentué les attentes relationnelles en réaction à un certain abandon par leurs partenaires, les Risk Managers reviennent vers des demandes techniques et plus particulièrement des solutions techniquement ajustées dans le cadre d’une relation pérenne sans stop and go

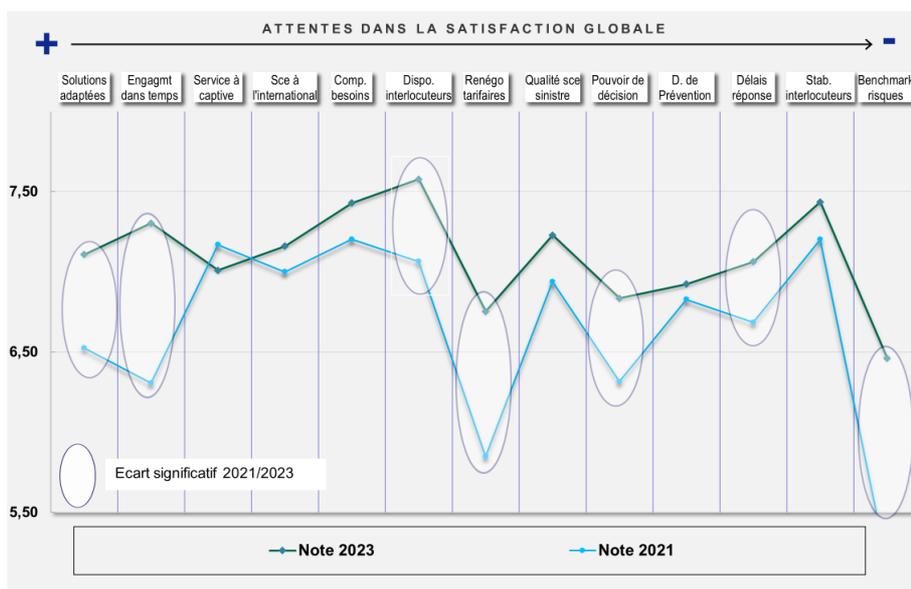
Les 5 attentes les plus importantes pour la satisfaction des Risk Managers portent sur :

- La capacité à mettre en place des solutions adaptées à leur entreprise
- La capacité d’engagement dans le temps (limite et politique de souscription)
- La capacité de service aux captive : gestion et capacité de fronting
- La qualité du service à l’international
- La compréhension des besoins de couverture exprimés

L’étude 2021 avait relevé les frustrations suscitées par les révisions brutales de la politique de souscription dans la période de « hard market », 2023 marque le retour de la satisfaction vis-à-vis des assureurs Grands Risques

Par rapport à 2021, la satisfaction globale progresse parfois de façon très marquée pour 6 assureurs sur les 7 benchmarkés. Dans la satisfaction détaillée sur les 13 critères de qualité de service évalués statistiquement, 7 progressent de façon significative. Ces résultats analysés méthodiquement montrent toutefois une large disparité des performances entre les différents assureurs dans divers domaines comme le service à la captive, la capacité d’engagement dans le temps ou la qualité du service sinistre.

2021/2023: Forte progression de la satisfaction moyenne sur la majorité des items



Golder & Partners et OMC - Baro. satisfaction RM-Ass. Grds Risq. 3ème édition - Janvier 2024 - PO © - Toute reproduction est soumise à autorisation

14

Conséquence probable de l'amélioration de qualité perçue : les Risk Managers sont moins nombreux qu'en 2021 à envisager une réduction des risques confiés aux assureurs (35% contre 44% en 2021)

Mais des progrès restent encore à faire pour retrouver le niveau de satisfaction de 2019

L'attente principale (la capacité à mettre en place des solutions adaptées) qui semble au demeurant la base du contrat assureur-assuré, reste inégalement satisfaisante. Seuls 3 assureurs parviennent à dépasser la note de 7 qui constitue un minimum dans la satisfaction. De surcroît, sur les 13 critères analysés, aucune note n'atteint 8/10.

Comme en 2021 la réponse est systématiquement meilleure sur certaines attentes (disponibilité/stabilité des interlocuteurs, compréhension des besoins) que sur d'autres (renégociations tarifaires qui tiennent compte de la manière dont l'entreprise gère ses risques, pouvoir de décision des interlocuteurs).

Devant l'ampleur des demandes, les réponses des assureurs doivent être renforcées. Ils sont trop souvent perçus comme résistant à intervenir activement dans la couverture des risques émergents. Les Risk Managers attendent qu'ils s'engagent dans des partenariats à long terme avec une adaptation aux besoins évolutifs de l'entreprise. Cette démarche impliquant un véritable investissement dans la connaissance de l'entreprise leur paraît encore difficile à obtenir de leurs assureurs.

Les assureurs américains meilleurs en qualité de service

Comme en 2021, ce sont LIBERTY SPECIALTY MARKETS et AIG qui arrivent en tête des 7 assureurs évalués dans cette nouvelle édition du baromètre (respectivement 1^{er} et 2^{ème})

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, 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. <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>
--	--