

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 – 4ème édition APRES LA BAISSSE DE 2022 LA SATISFACTION REMONTE

Paris , le 3 février 2025 – 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 4ème édition de son baromètre benchmark de la qualité de service des Grands Courtiers en matière de Risques d’Entreprise. Ce baromètre analyse les attentes des Risk Managers par rapport aux Grands Courtiers et la capacité de ces derniers à y répondre.

Méthodologie

Le baromètre a été réalisé au 4^{ème} trimestre 2024. 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 **200 Risk Managers** de grandes entreprises françaises (80% d’entreprises de plus de 1 000 personnes),

Après une période de marché haussier au cours de laquelle les Grands Courtiers n’ont pas toujours pu ou su amortir les tensions de l’offre assurance, les Risk Managers attendent des garanties ajustées à leurs besoins spécifiques, un service irréprochable pour un coût (garanties, rémunération) mesuré

Les 5 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 pertinence des analyses sur la base des informations fournies par l’entreprise au courtier
- La disponibilité des interlocuteurs en général
- Les délais de réponse pour toutes vos demandes (un projet/ un appel d’offres, ..)
- L’efficacité de l’optimisation de la couverture assurance pour réduire les coûts
- La gestion sinistre à l’international

Comparativement à 2022, les écarts de satisfaction se comblent entre les Grands Courtiers et la satisfaction globale progresse

Les Risk Managers sont plus satisfaits des Grands Courtiers et l’écart entre les prestations s’amenuise. A noter « *La capacité à trouver le placement avec les couvertures et limites demandées dans les budgets estimés* » qui n’avait cessé de fléchir depuis 2018, amorce une remontée sensible, témoin d’un marché qui semble moins difficile.

Dans ce contexte, sur les 13 attentes principales, la satisfaction moyenne (contrairement à 2022) **est souvent proche ou supérieure à 8/10** mais trois attentes restent prioritairement à mieux satisfaire : la gestion sinistre à l’international, la capacité de conseil sur les risques émergents et les délais de gestion

L'écart entre les meilleures notes et les moins bonnes s'est comblé. Les courtiers se distinguent principalement sur la disponibilité des interlocuteurs, les délais de gestion, la gestion des sinistres sous franchise

Le mouvement de rétention des risques fléchit

Augmentation du coût des garanties, baisse des capacités, mouvement d'humeur, 1/3 des Risk Managers interrogés estimaient en 2022 que leur entreprise allait « *vers une réduction des risques confiés aux assureurs* » **or ils ne sont plus que 1/5 à partager cette opinion en 2024.**

L'attrait des fusions et acquisitions se confirme

Les mouvements dans le Grand Courtage ne laissent pas les Risk managers indifférents ainsi plus de **50% 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 **un accès à d'autres marchés**, des compétences ou des méthodes différentes. **Des révélateurs d'une relative insatisfaction ?**

Les Risk Managers attendent le développement des outils digitaux et une implication accrue de leurs interlocuteurs pour rechercher les meilleures solutions et d'anticiper les besoins des entreprises

Les Risk Managers observent un déficit des outils digitaux chez la plupart des Grands Courtiers, **situation qui devient de moins en moins tolérable aujourd'hui.** Simultanément ils rappellent aux Grands courtiers l'importance de prestations personnalisées, **ajustées aux besoins de l'entreprise présents et futurs notamment dans l'anticipation des risques émergents.**

Deux Grands Courtiers français en tête du baromètre

Comme en 2022, ce sont BESSÉ et VERLINGUE qui arrivent en tête des 7 Grands Courtiers 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 • 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