

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 – 4ème édition **AVEC LA DÉTENTE DES MARCHÉS, LA SATISFACTION POURSUIT SA REMONTÉE**

Deauville , le 5 février 2026 – 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 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 4^{ème} trimestre 2025. 7 assureurs Grands Risques ont été analysés et comparés : **AIG, ALLIANZ COMMERCIAL, AXA XL, CHUBB, HDI GLOBAL, LIBERTY SPECIALTY MARKETS, ZURICH.** L’enquête, conduite par téléphone, est basée sur 338 évaluations de Risk Managers de grandes entreprises françaises (2/3 d’entreprises de plus de 10 000 personnes), et complétée par des entretiens approfondis avec 6 d’entre eux

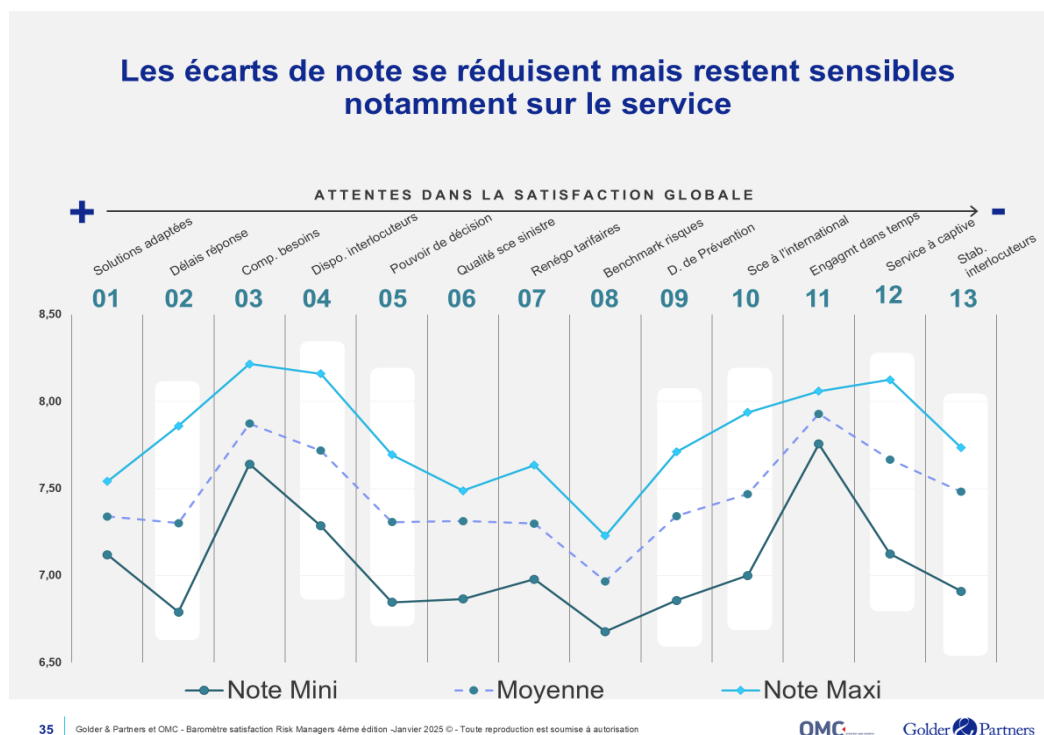
Si « la pertinence de la solution » reste l’attente N°1, l’importance du service s’accroît (réactivité, disponibilité, pouvoir de décision). L’assureur ne peut rester en retrait derrière le courtier. Il est attendu lui aussi sur sa qualité de service !

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
- Les délais de réponse pour toutes vos demandes
- La compréhension des besoins de couverture exprimés
- La disponibilité de vos interlocuteurs
- Le pouvoir de décision de vos interlocuteurs

La satisfaction vis-à-vis de la plupart des assureurs progresse soutenue, à côté des efforts engagés, par la détente du marché (tarifs, capacité de souscription)

Par rapport à 2023, 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, 9 progressent de façon significative. Ces résultats analysés méthodiquement montrent toutefois une large disparité des performances entre les différents assureurs dans divers domaines comme les délais de réponse, la disponibilité des interlocuteurs ou leur pouvoir de décision.



Conséquence probable de l'amélioration de qualité perçue et de la détente des taux, les Risk Managers sont moins nombreux qu'en 2023 à envisager une réduction des risques confiés aux assureurs (25% contre 35% en 2023).

La plupart des assureurs ont rejoint ou dépassé leur niveau de satisfaction de 2019 toutefois..

L'attente principale (la capacité à mettre en place des solutions adaptées), depuis 2023 à la base du contrat assureur-assuré reste encore insuffisamment satisfaite. Les assureurs demeurent nettement meilleurs dans « la compréhension des besoins » **que dans leur transcription en termes de solutions !**

En partie due à la complexité à couvrir les nouveaux risques, cette dimension, compte tenu de son importance pourrait être un critère discriminant pour les assureurs qui s'attacheraient à trouver des solutions, qui, plus qu'efficaces, répondraient aux attentes qu'ils auraient su d'abord faire exprimer. **La personnalisation des réponses deviendrait une méthode de différenciation et de fidélisation.**

A côté de l'attente principale, 5 autres mériteraient d'être mieux satisfaites même si la plupart ont déjà progressé depuis 2023: délais de réponse, pouvoir de décision, qualité du service sinistre, renégociations tarifaires qui tiennent compte de la manière dont l'entreprise gère ses risques et benchmark sur les risques et les pratiques.

Ainsi pour les Risk Managers, **l'assureur « partenaire »** récompense les mesures de prévention, gère efficacement les sinistres, reste disponible et répond en pouvant montrer de l'audace dans la personnalisation de ses offres et dans la couverture de nouvelles activités.

Des Assureurs européens en tête de la satisfaction

HDI GLOBAL et **ZURICH** arrivent en tête ex-aequo des 7 assureurs évalués dans cette nouvelle édition du baromètre. On notera que pour les 2 assureurs il s'agit d'une «remontada». HDI a retrouvé cette première place déjà conquise lors de la première étude en 2019 et perdue avec des résultats plus faibles par la suite, tandis que Zurich a reculé chaque année jusqu'en 2023 avant de réaliser un retour en force au premier plan.

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, développement de nouvelles implantations et, 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 a également dirigé le centre des Hautes Etudes d'Assurance (CHEA). Il est aussi Président de Vesso 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>
---	--