

## Communiqué de presse

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

### **Traitement des renouvellements, cohérence dans le temps de la politique de souscription, compétitivité de tarifs, trois grands critères où sont attendues les compagnies**

Paris, le 3 septembre 2021 – Le cabinet Golder&Partners publie les résultats de la 6<sup>ème</sup> édition de son baromètre benchmark Risques Entreprise en IARD. Ce baromètre biennal (les éditions précédentes ont été réalisées en 2011, 2013, 2015, 2017 et 2019) a pour objectifs principaux de déterminer les attentes des courtiers par rapport aux compagnies et la capacité de ces dernières à y répondre.

#### **Méthodologie**

Le baromètre a été réalisé au 2<sup>ème</sup> trimestre 2021. 11 compagnies ont été analysées et comparées : AIG, Allianz, Axa, Chubb, Generali, Hiscox, Liberty Specialty Markets, MMA Entreprise, QBE, SMA Courtage, Zurich. Cette 6<sup>ème</sup> édition a été conduite par téléphone auprès de 396 courtiers répartis selon 3 tailles : effectif inférieur à 6 salariés, effectif compris entre 6 et 20 salariés et effectif supérieur à 20 salariés. 20 entretiens approfondis sont venus compléter cette enquête.

#### **Face au durcissement de la politique des assureurs, les courtiers attendent de l'écoute, de la compréhension et des efforts pour trouver des solutions**

La période 2019-2020 n'aura pas été « un long fleuve tranquille ». Alors que les précédentes éditions du baromètre montraient une relative stabilité des attentes et de la satisfaction des courtiers, la 6<sup>ème</sup> édition se caractérise par de fortes variations liées principalement à la politique de redressement de plusieurs assureurs (augmentation des tarifs, résiliation, baisse de capacité) et, à un moindre degré, au confinement (éloignement des interlocuteurs)

Les attentes révèlent ainsi une forte augmentation de la sensibilité à « la compétitivité des tarifs » et à « la cohérence dans le temps de la politique de souscription » qui deviennent des ressorts cruciaux de la satisfaction. La qualité du « traitement des renouvellements », nouvel item introduit en 2021 arrive d'ailleurs en-tête des attentes. Au-delà les courtiers attendent les assureurs sur « le pouvoir de décision de leurs interlocuteurs » malmené par la délocalisation des souscripteurs ou des décideurs réels.

Dès lors sont valorisés les assureurs qui anticipent et essaient de trouver des solutions par rapport ceux qui appliquent plus brutalement les politiques. « Accepter les bonnes et les moins bonnes affaires » est ainsi une attente dont l'importance croit significativement.

Pour le reste, les attentes des courtiers montrent peu d'évolution. « La disponibilité des interlocuteurs reste une attente importante » plus ou moins bien gérée par les assureurs pendant la crise sanitaire. Au demeurant « L'accompagnement pendant la crise sanitaire : relations, solidarité, communication » reçoit une des notes de satisfaction les plus faibles.

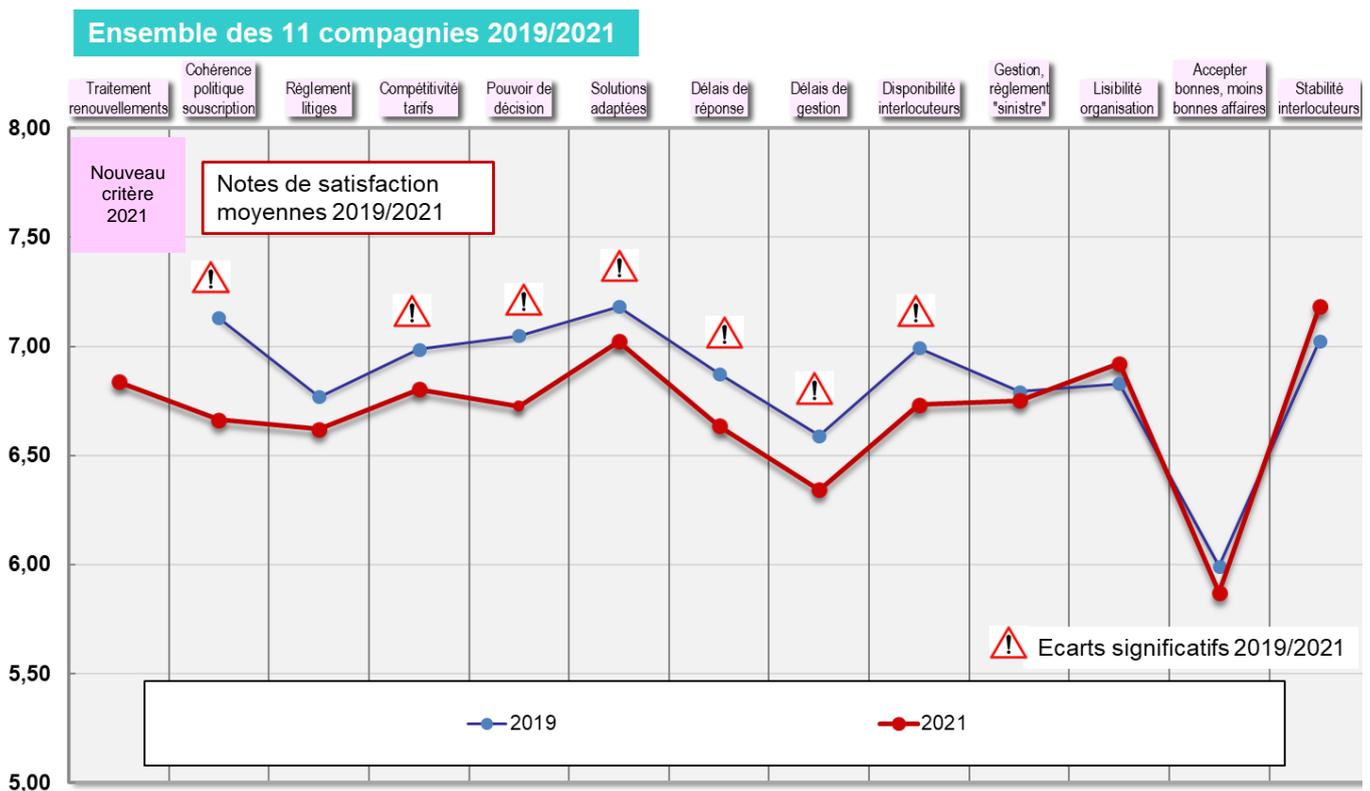
Si l'attente en regard de « la qualité de l'approche des cyber-risks » croît sensiblement, « la qualité des outils informatiques (Extranet, tarificateurs) » reste toujours secondaire. C'est un outil de confort qui n'est pas une forte source de satisfaction.

### Une chute de la satisfaction vis-à-vis des assureurs

Parmi les 13 attentes principales, 7 voient leur satisfaction chuter significativement par rapport à 2019. Sans surprise elles sont en relation avec le durcissement de la politique des assureurs et des difficultés d'organisation pour partie liées au confinement. Ce sont : « la cohérence dans le temps de la politique de souscription », « la compétitivité des tarifs », « le pouvoir de décision de vos interlocuteurs habituels », « la capacité à fournir des solutions adaptées au besoin d'un client », « les délais de réponse de la compagnie pour un projet/ un appel d'offres, « les délais de gestion » et « la disponibilité des interlocuteurs du siège ».

La satisfaction des attentes les plus importantes passe ainsi en dessous de 7/10 ce qui est une note faible voire fléchit en dessous de 6,50 pour « les délais de gestion ».

### Attentes par importance décroissante dans la satisfaction globale



## **Une place à prendre pour des assureurs qui se comporteront comme de vrais partenaires**

Face à cette situation difficile, les courtiers attendent un retour au « monde d'avant », à savoir que les assureurs assument leur rôle, c'est-à-dire couvrent les risques qu'on leur soumet. Dans ce contexte les assureurs qui manifestent la volonté « d'apporter des solutions » sont particulièrement valorisés et bénéficient d'un statut préférentiel. Il reste que dans un contexte de baisse de capacité , les courtiers peuvent difficilement exclure des assureurs.

*« On doit travailler avec tous les assureurs, même les méchants ! »*

**Fin**

### **À propos de Golder&Partners**

Golder&Partners, est spécialisé dans les études de marché et notamment l'évaluation ou la recherche de prestations et services pour le secteur banque / assurance.

L'institut a développé depuis 2009 des baromètres courtiers (Assurances Collectives et IARD) et plus récemment des baromètres satisfaction Risk Managers vis-à-vis des Grands courtiers et des assureurs Grands Risques

<http://golder-partners.com/>