

## 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)

### **Les courtiers attendent des relations apaisées et efficaces dans leur collaboration avec les assureurs**

Paris, le 13 septembre 2023 – Le cabinet Golder&Partners publie les résultats de la 7<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, 2019 et 2021) 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 2023. 10 compagnies ont été analysées et comparées : AIG, Allianz, Axa, Chubb, Generali, Hiscox, Liberty Specialty Markets, MMA Entreprise, QBE, SMA Courtage. Cette 7<sup>ème</sup> édition a été conduite par téléphone auprès de 367 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.

#### **Pour un retour au « business as usual » avec une bonne visibilité de la politique de souscription des assureurs**

Après des années difficiles de « hard market », une certaine détente se manifeste sur le marché qui impacte les attentes des courtiers. L'importance du « traitement des renouvellements », 1<sup>ère</sup> attente en 2021, tend à régresser bien que « la cohérence dans le temps de la politique de souscription » reste une attente forte (2<sup>ème</sup> attente en 2021, 1<sup>ère</sup> en 2023). Les principales attentes en 2023 dessinent le souhait d'une relation efficace et apaisée avec les assureurs : pas de rupture dans la politique de souscription (ne pas avoir à replacer les risques), traitement des sinistres et litiges rapide, gestion efficace évitant les pertes de temps et disponibilité des interlocuteurs pour régler immédiatement les demandes en suspens. Si l'importance de « la compétitivité des tarifs » et du « pouvoir de décision des interlocuteurs » baisse également ces attentes restent toutefois parmi les 10 premières.

« La qualité des outils informatiques, c'est-à-dire extranet, tarificateur » demeure toujours une attente secondaire.

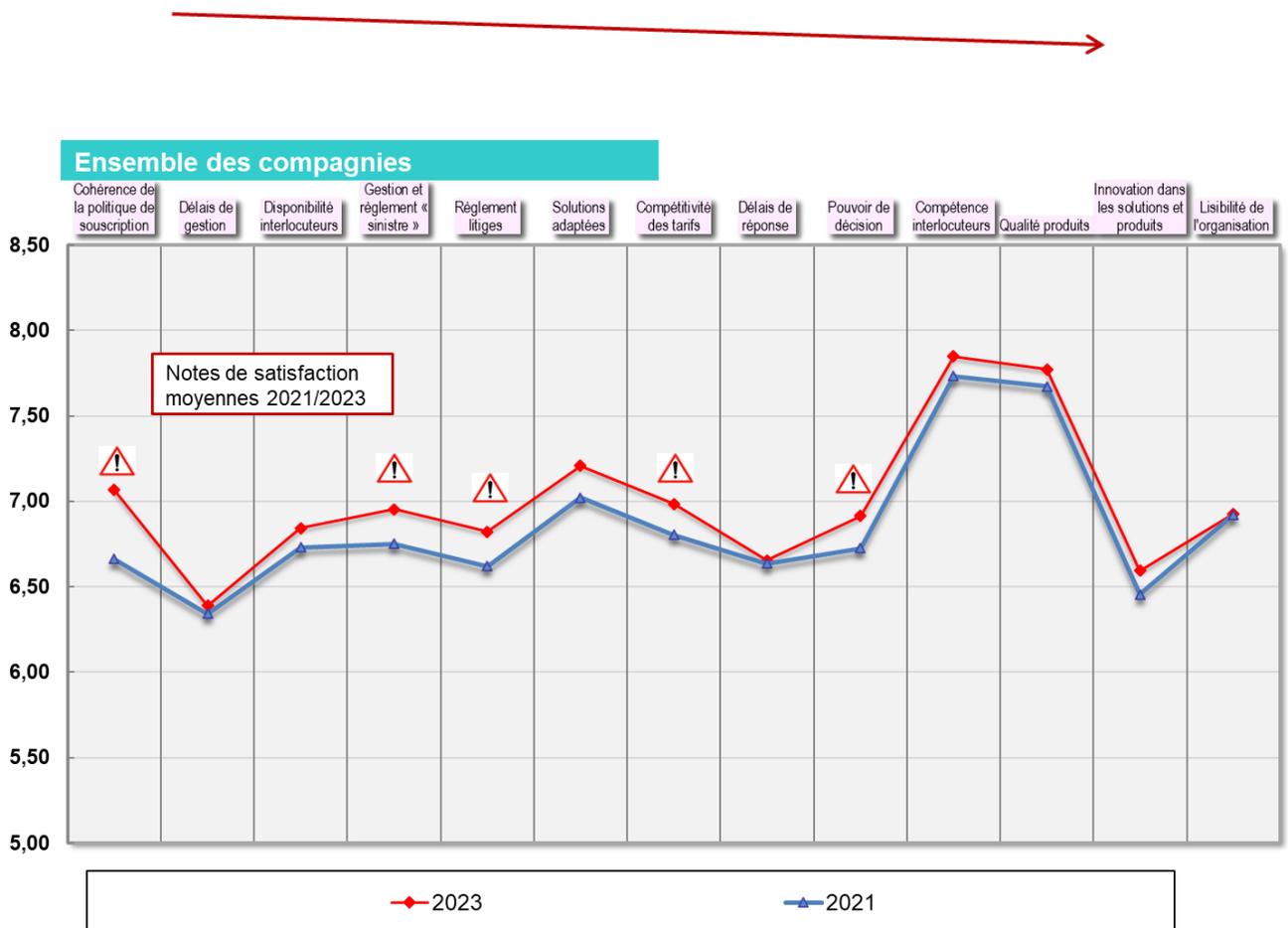
L'intérêt vis-à-vis de « l'approche des cyber-risks » décline significativement par rapport à 2021. Elle se place parmi les attentes les moins importantes.

## Des courtiers plus satisfaits des assureurs

La satisfaction globale vis-à-vis des 10 assureurs benchmarkés progresse. De même, si l'on resserre l'analyse sur les 13 attentes principales, 5 sont significativement mieux satisfaites qu'en 2021 : « la cohérence dans le temps de la politique de souscription », « la gestion et le règlement sinistre », « le règlement des litiges et différends éventuels », « la compétitivité des tarifs » et « le pouvoir de décision de vos interlocuteurs habituels ».

Toutefois la satisfaction de ces attentes principales arrive difficilement à dépasser 7/10 ce qui est une performance médiocre voire stagne en dessous de 6,50 pour « les délais de gestion ».

### Attentes par importance décroissante dans la satisfaction globale



## **Les signes d'un retour à de vraies relations de partenaire**

Si les disparités entre les prestations des assureurs restent fortes, une volonté de renforcement du partenariat est perceptible qui se manifeste globalement par une satisfaction accrue sur des dimensions telles que « l'assistance des inspecteurs », « la capacité à accepter les bonnes et les moins bonnes affaires » et, comme évoqué *infra* « la compétitivité des tarifs » et, bien-sûr, « le traitement des renouvellements ». Un mouvement à accentuer car les courtiers valorisent particulièrement les assureurs impliqués dans la recherche de solutions pour leurs clients

*« Ils mettent vraiment tous les moyens en œuvre pour être présents auprès des courtiers et pour nous aider à souscrire les contrats. »*

**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/>