

Communiqué de presse

Contact presse : Joël Golder
Tél. : 01 40 26 99 33
Email: j.golder@golder-partners.com

Les courtiers attendent des contrats plus ajustés, un partenariat stable et des tarifs compétitifs

Paris, le 11 septembre 2025 – Le cabinet Golder&Partners publie les résultats de la 8^{ème} édition de son baromètre benchmark Risques Entreprise en IARD. Ce baromètre biennal (les éditions précédentes ont été réalisées en 2011, 2013, 2015, 2017, 2019, 2021 et 2023) 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^{ème} trimestre 2023. 10 compagnies ont été analysées et comparées : AIG, Allianz, Axa, Chubb, Generali, Hiscox, Liberty Specialty Markets, MMA Entreprise, SMA Courtage, Zurich. Cette 8^{ème} édition a été conduite par téléphone auprès de 366 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.

La « détente » sur les prix tarde à venir et le « sur-mesure » devient de plus en plus « standard »

Alors que 2023 soufflait un vent d'optimisme et laissait présager une détente sur l'offres, l'embellie semble avoir été de courte durée. 2025 révèle ainsi, au titre des 5 principales attentes, de fortes préoccupations autour de la souscription : « capacité à fournir des solutions adaptées aux besoins d'un client », « cohérence dans le temps de la politique de souscription », « traitement des renouvellements », « compétitivité des tarifs » et « compétence technique des interlocuteurs du siège ».

Après une baisse en 2023, l'intérêt pour « la qualité de l'approche des cyber-risks » remonte fortement et se place en tête chez les courtiers de proximité (effectif <6p).

« La qualité des outils informatiques, c'est-à-dire extranet, tarificateur » demeure toujours une attente secondaire peu contributive à la satisfaction. Il en va de même pour la Prévention (hors cyber).

Une satisfaction contrastée vis-à-vis des assureurs

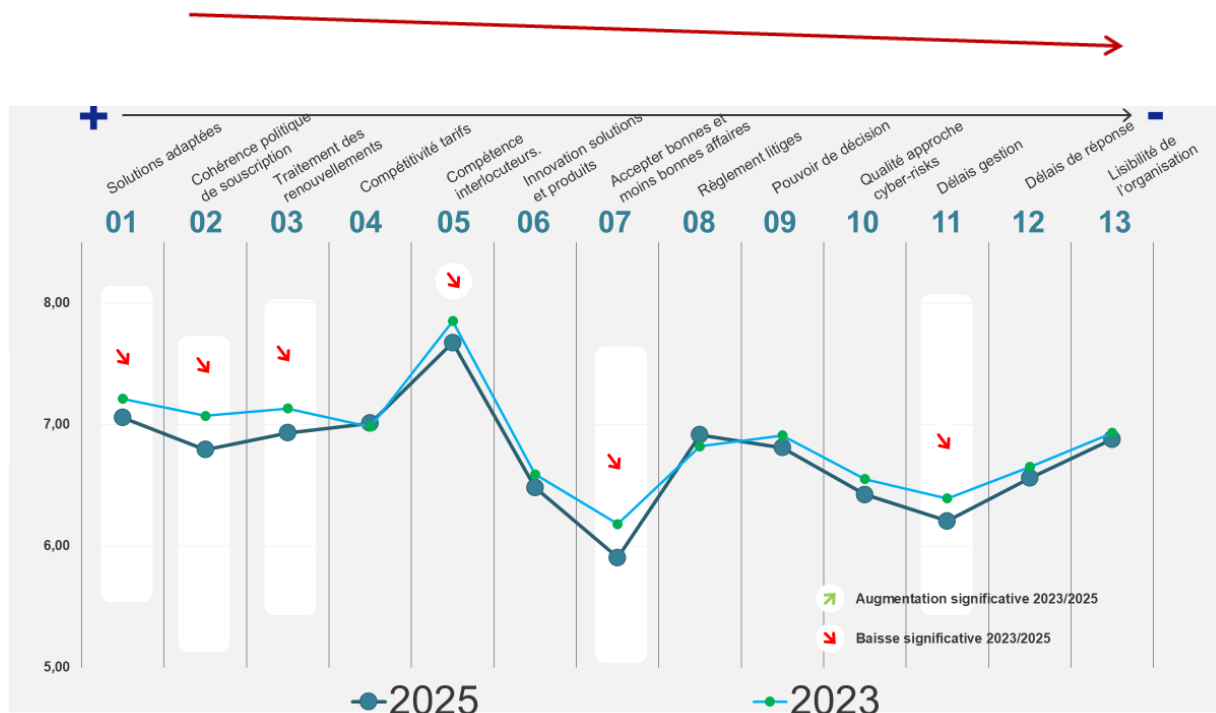
La satisfaction globale vis-à-vis des 10 assureurs benchmarkés reste au niveau de 2023.

Si l'appréciation de certains assureurs progresse, elle reste stable pour d'autres quand elle fléchit plus ou moins fortement pour un dernier groupe. Globalement aucune attente n'est mieux satisfaite qu'en 2023, au contraire la satisfaction chute significativement sur plusieurs attentes dont les principales. Si l'on resserre l'analyse sur les 13 premières attentes, les

assureurs présentent des profils de réponse différents mais tous se rejoignent dans un effort de compétence des interlocuteurs ou, à l'inverse, leur difficulté à accepter les bonnes et moins bonnes affaires ou bien des délais de gestion perfectibles.

Toutefois, en moyenne, 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 ces 2 dernières dimensions.

Attentes par importance décroissante dans la satisfaction globale



Satisfaction moyenne 2023-2025

Le partenariat est toujours pour demain

Les assureurs **affichent leur volonté d'être des partenaires des courtiers** mais l'objectif est loin d'être atteint. Leur capacité à accompagner les cabinets dans leur développement ne suscite toujours pas d'enthousiasme.

Le panel de garanties étant bien fourni, les assureurs sont attendus sur la qualité de leur service de base.

Au-delà se pose la question d'une prise en charge plus globale du risque dans une logique « écosystème serviciel » à l'image de certains acteurs des cyber-risks. Acteurs qui empiètent sur le marché des assureurs.

Fin

À propos de Golder&Partners

Golder&Partners, est spécialisé dans les études de marché

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/>