



Broker Market Pulse Study 2021 pour Assurance

Redéfinir pour croître

Comment des interactions plus faciles et des conseils encore plus personnalisés peuvent aider les assureurs et courtiers à se développer ensemble

Une étude quantitative sur le marché du courtage de l'assurance en Belgique

En 2021, Accenture & Benthurst ont réalisé une étude quantitative sur le marché belge du courtage d'assurances.

Un total de 249 courtiers ont répondu à l'enquête, les enquêtes incomplètes ne sont pas prises en compte.

Cette étude donne un aperçu du courtage en général, des tendances et problèmes auxquels les courtiers d'assurances belges sont actuellement confrontés.

Cette étude a été réalisée par

 **accenture**

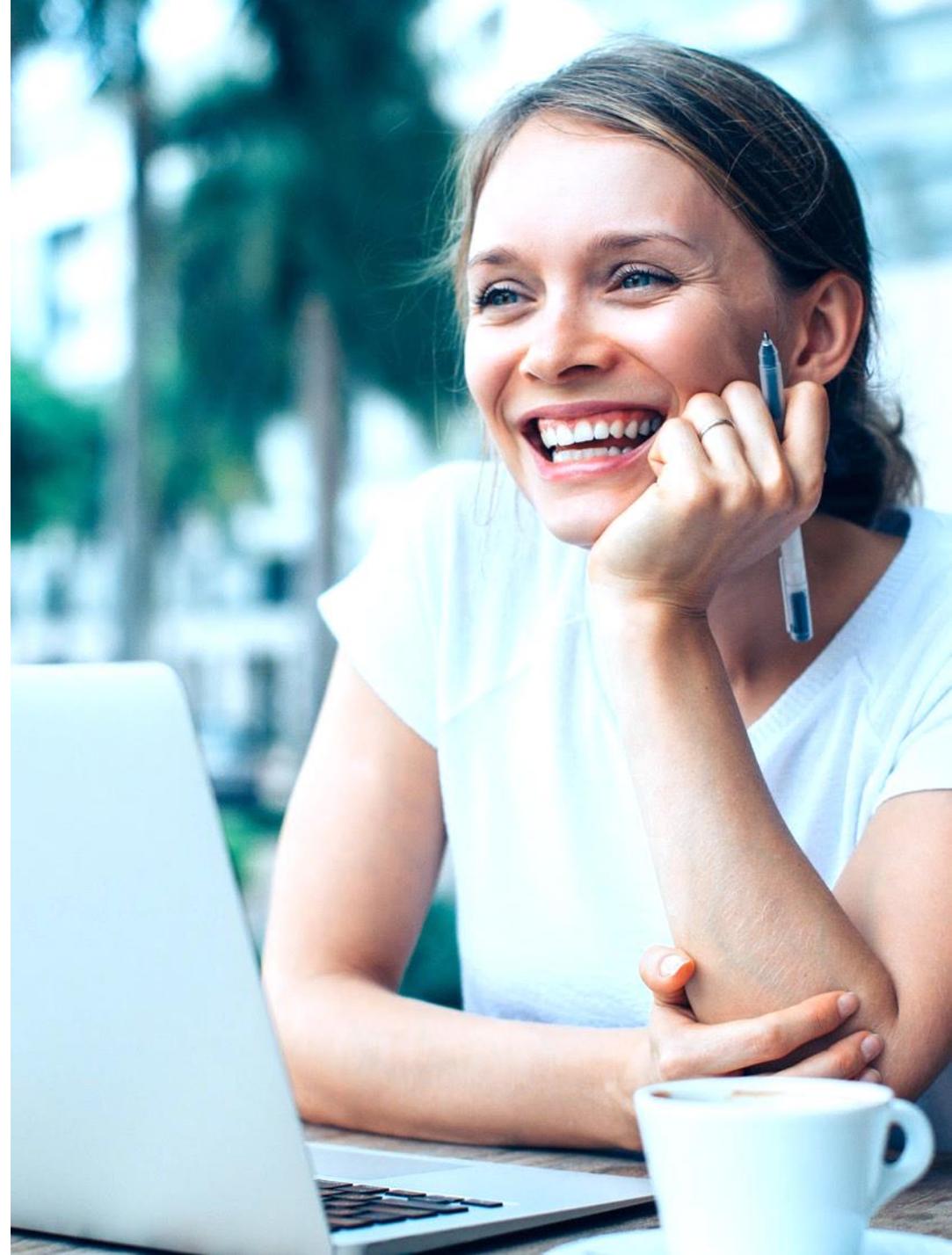
 **Benthurst & Co**
Strategy Realization

Avec l'appui apprécié de

 **fvt**
MEER WAARDE VOOR MAKELAARS

 **FEPRABEL**
Fédération des Courtiers en assurances & Intermédiaires financiers de Belgique

 **upca bvvm**
union professionnelle de courtiers d'assurance / beroepsvereniging van verzekeringsmakelaars



Le monde du courtage



Le monde du courtage a évolué en faveur du courtage numérique

Le courtier s'appuie toujours fortement sur les compagnies d'assurance pour offrir une expérience client et courtier transparente et de grande valeur. Pour l'assureur, le courtier reste le principal canal de distribution en Belgique.

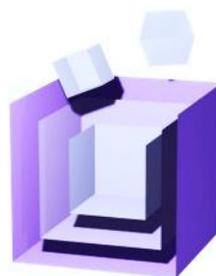
1.

La satisfaction du courtier reste stable



2.

La tendance à la consolidation continue



3.

Co-existence digital / courtier physique



#1 La satisfaction du courtier reste stable

La satisfaction du courtier reste stable

Il y a même une légère hausse de la satisfaction moyenne des courtiers envers les assureurs.

« Quelle est la probabilité que vous recommandiez ces compagnies d'assurance à vos collègues courtiers ? »

249 courtiers ont répondu



*Le NPS (Net Promoter Score) mesure la satisfaction des clients au moyen de la question de savoir si « l'on serait prêt à conseiller à un autre ». En conséquence, le pourcentage des réponses très positives est comptabilisé, déduction faite des réponses très négatives.

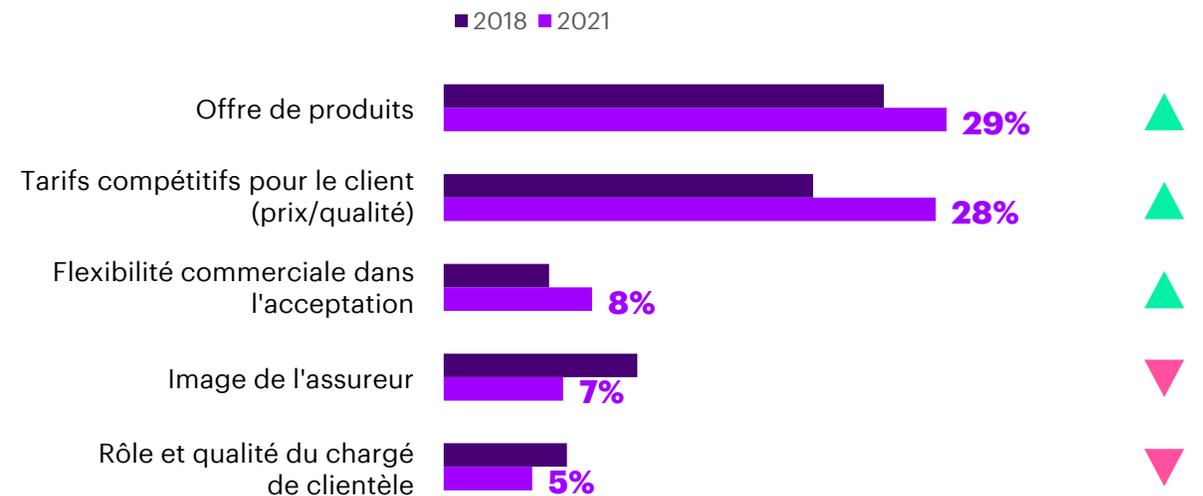




#1 La satisfaction du courtier reste stable

Le rapport qualité-prix et l'offre de produits sont les principales raisons de collaboration avec les assureurs.

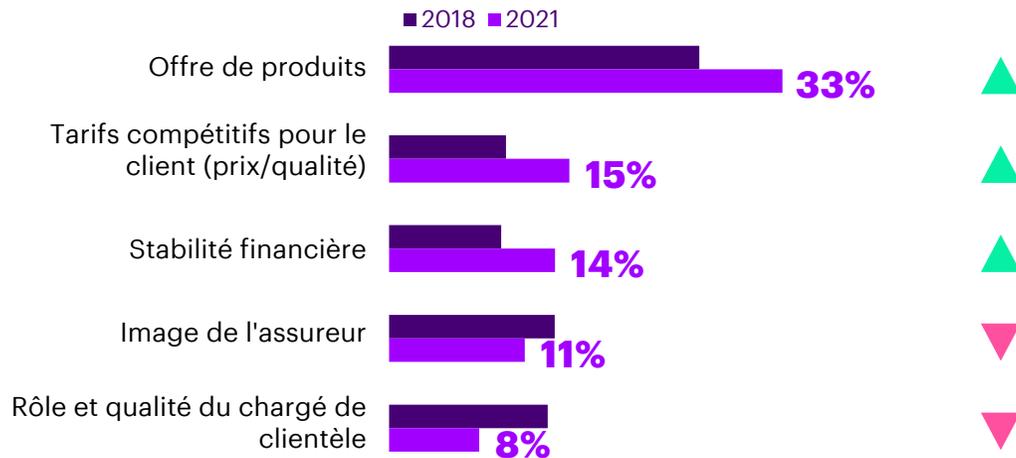
Top 5 des raisons de collaboration entre courtier et assureur en Non-Vie



#1 La satisfaction du courtier reste stable

Le rapport qualité-prix et l'offre de produits sont les principales raisons de collaboration avec les assureurs.

Top 5 des raisons de collaboration entre courtier et assureur en Vie



#2

La tendance à la consolidation continue



17%

Moyenne des fusions & acquisitions sur les 2 dernières années

Tendance similaire comparée à 2018 (22%)

31%

Envisagent l'acquisition d'un bureau de courtage dans les 2 prochaines années

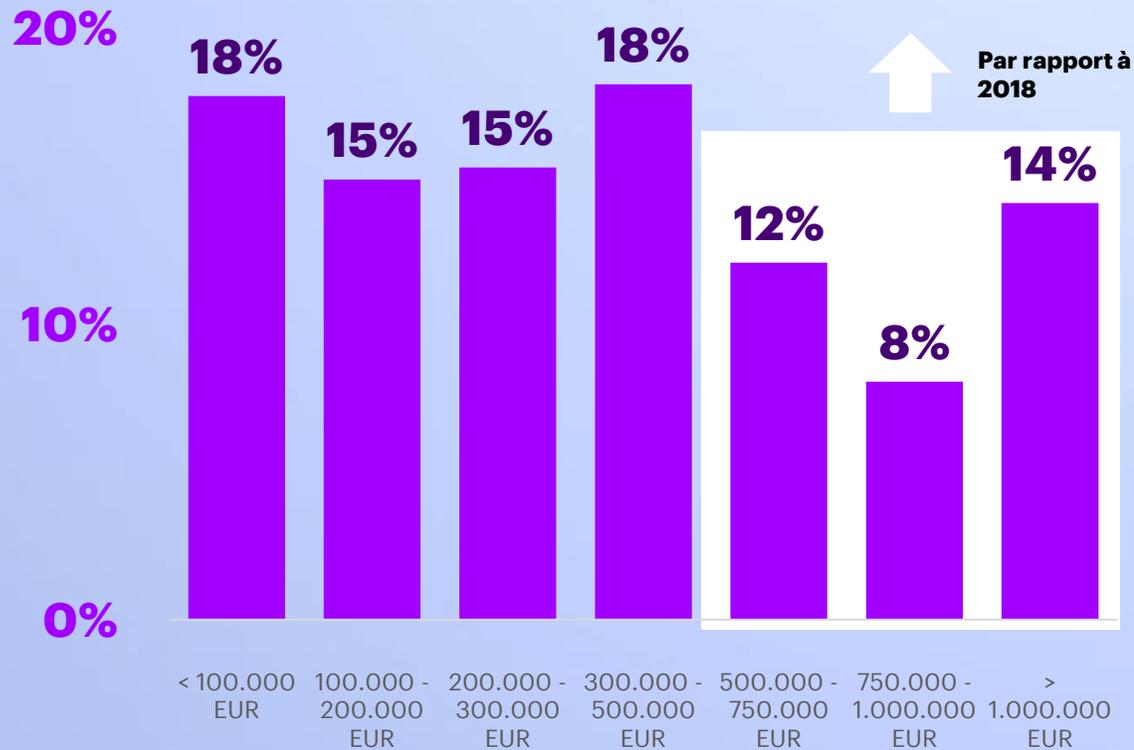
13%

Prévoient de vendre leur bureau de courtage dans les 2 prochaines années

Les courtiers cherchent de plus en plus un acheteur tiers plutôt que un membre de la famille.



#2 La tendance à la consolidation continue



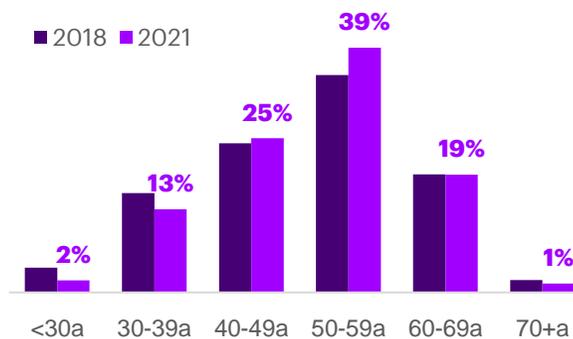
Chiffre d'affaires annuel des bureaux de courtage

Les bureaux de courtage de taille moyenne et grande deviennent plus visibles.

La représentation du chiffre d'affaires annuel (rémunération liée à l'assurance) des répondants: ~30% des bureaux de courtage ont un chiffre d'affaires inférieur à 200 000€ aujourd'hui, alors qu'il s'agissait de 50% des répondants en 2018, mettant en évidence la tendance vers des bureaux de plus grande taille.



Le moment est venu d'allier l'expérience et la jeune génération



51 ans

Âge moyen du courtier dirigeant

Par rapport à un âge moyen de 50 ans en 2018, aucune tendance à la baisse ne peut statistiquement être remarquée au cours de l'étude. La majorité des courtiers (59%) a > + 50 ans. Lorsqu'un bureau compte plusieurs gérants, on constate que l'âge moyen du deuxième, troisième, etc. gérant diminue par rapport au premier gérant.



70%

des courtiers ont un maximum de 5 employés

Comparé à 2018, il y a une évolution de la plus grande catégorie de < 2 à actuellement 4-5 employés.



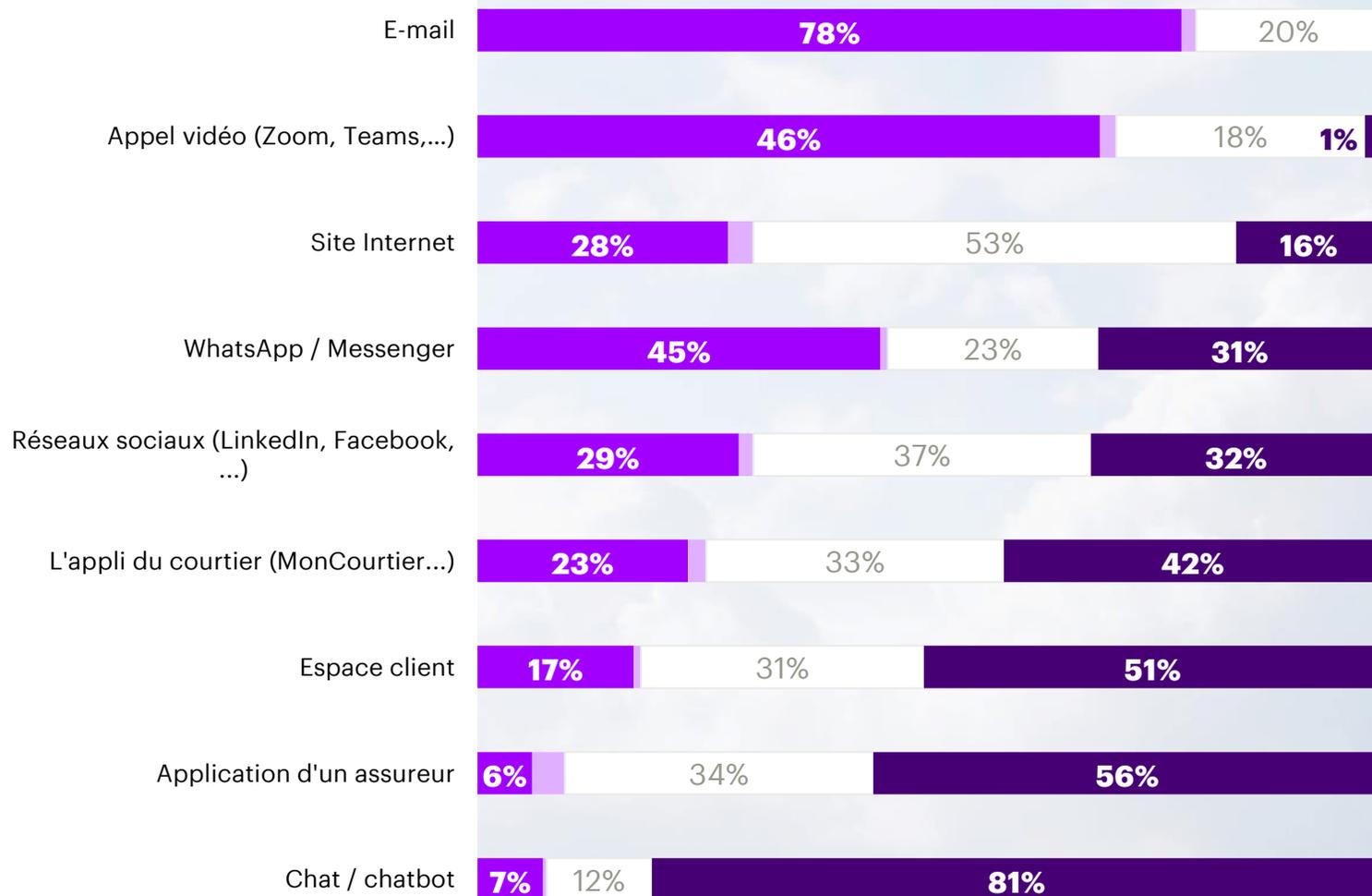
#3 Co-existence digital / courtier physique

Le lien humain reste important

En raison du COVID-19, les interactions en face à face ont été remplacées et se font encore principalement par des échanges numériques de type "première génération" (vidéo, e-mail, whatsapp,...).

Cela confirme la nécessité pour les courtiers de s'engager encore personnellement et d'avoir des interactions individuelles avec leurs clients. Des moyens de communications plus avancés tels que Chatbot, App et Customer Zone, ne sont en majorité pas disponibles, indiquant la marge vers des échanges numériques plus innovantes. Maintenant que le monde se remet lentement de la pandémie, les courtiers devront trouver le bon équilibre entre les canaux physiques et numériques.

Evolution les canaux d'interaction post-covid



■ Ascendant ■ Descendant





#3 Co-existence digital / courtier physique

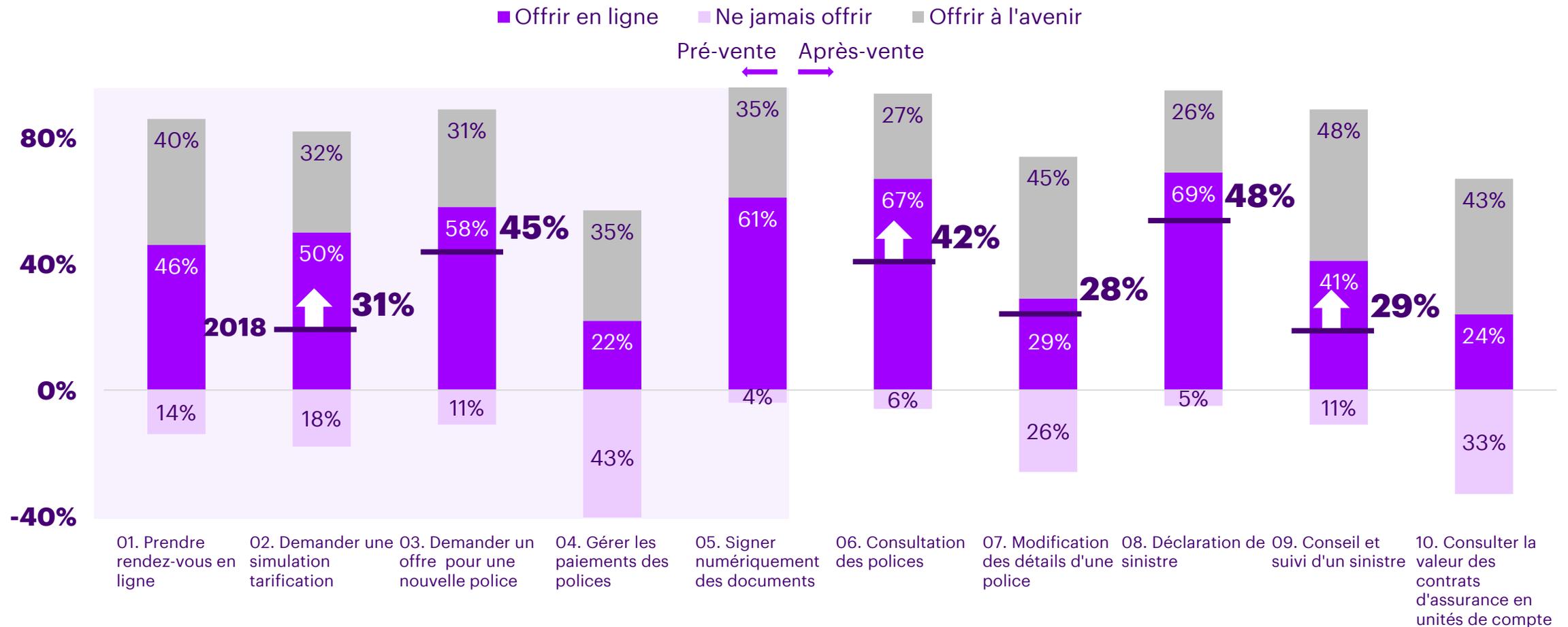
Augmentation générale de l'offre de fonctionnalités en ligne

La plus forte augmentation est constatée dans la déclaration de sinistre, la consultation de la politique et la simulation de prime.



#3 Co-existence digital / courtier physique

Augmentation générale de l'offre de fonctionnalités en ligne



La croissance du courtage



A quoi ressemblera le marché du courtage de demain ?

Alors que le monde sort de la crise du COVID-19, les exigences accrues des courtiers envers les compagnies d'assurances sont l'un des changements qui devraient perdurer. Sous la pression des demandes sans cesse croissantes des consommateurs, des évolutions technologiques et d'un marché hautement concurrentiel, les courtiers s'appuieront fortement sur les compagnies d'assurance et les fournisseurs de technologies de courtage pour offrir des niveaux de service élevés à leurs clients.

Les données révèlent les quatres domaines d'intérêt suivants pour les courtiers :

1.

Focus sur le rôle de conseiller

2.

Ouverture d'esprit vis-à-vis des partenaires technologiques

3.

Principales marges de croissance dans la spécialisation des clients

4.

Intérêt pour les services proches de l'activité traditionnelle

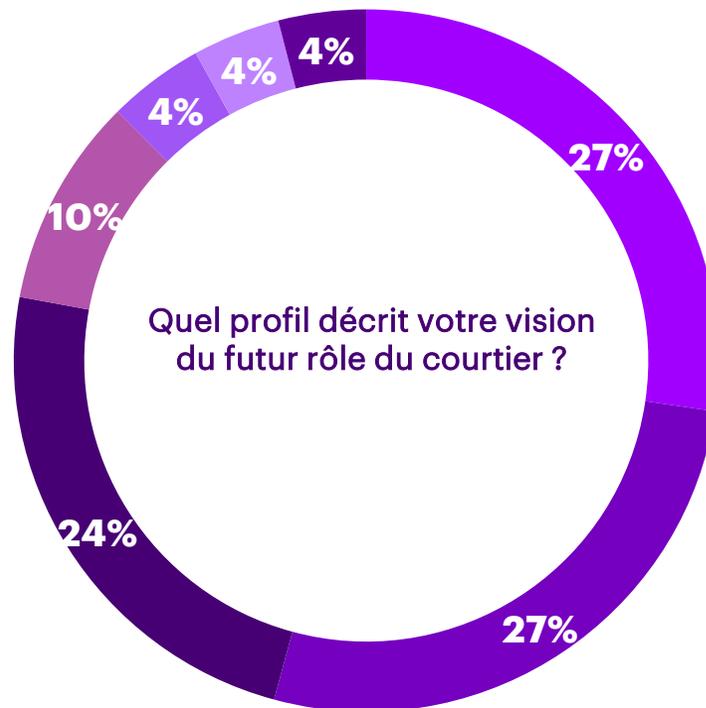


#1 Focus sur le rôle de conseiller

Les courtiers recherchent le soutien administratif des assureurs

Les courtiers veulent se concentrer et rester proches de leurs clients.

- Un résolveur de problèmes
- Proximité locale
- Spécialiste de l'assurance
- Proximité numérique
- Conseiller proactif
- Prestataire de services plus large pour des conseils complets

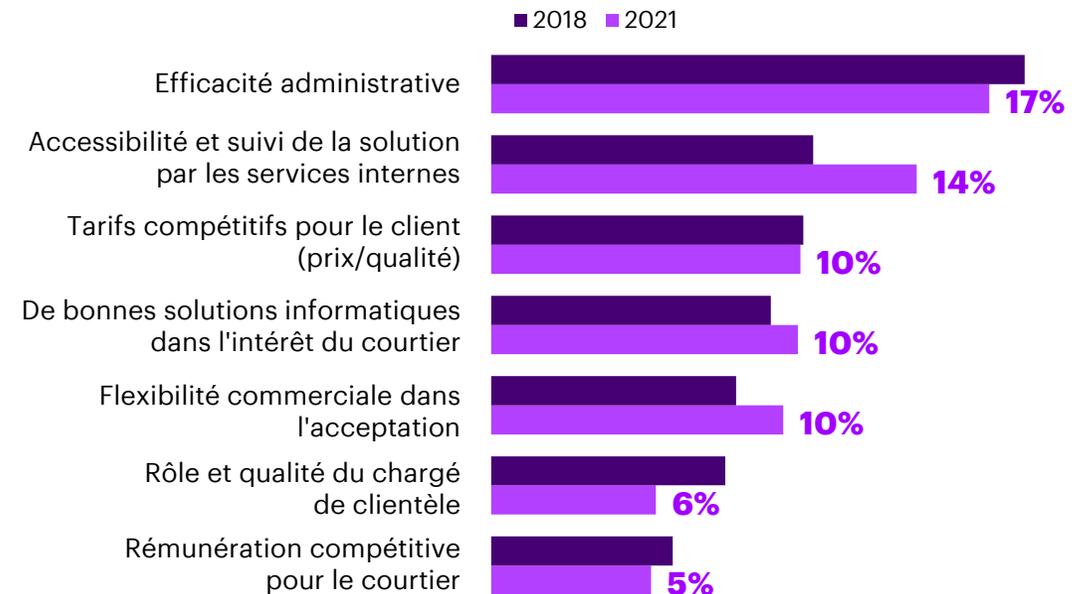




#1 Focus sur le rôle de conseiller

L'efficacité administrative et la transparence restent le principal point d'amélioration

Top 7 des axes d'amélioration entre courtier et assureur

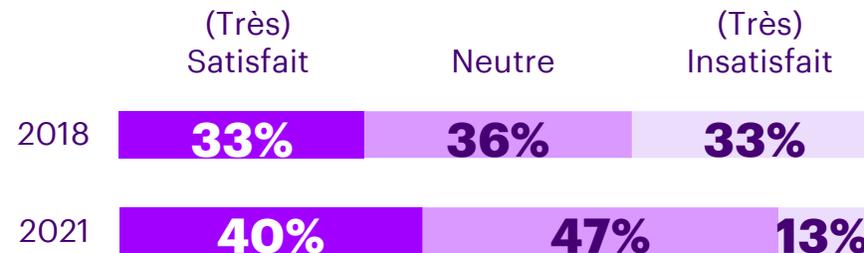


#2 Ouverture d'esprit vis-à-vis des partenaires technologiques

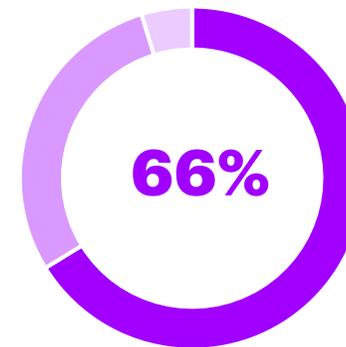
Pour la première fois, les courtiers perçoivent les insurtechs de manière positive



Par rapport à 2018, les courtiers sont désormais plus ouverts aux insurtechs, cependant leurs solutions ne sont pas (encore) utilisées au quotidien (64% des répondants n'utilise pas d'insurtech).



Les courtiers sont très satisfaits de l'utilisation actuelle des différents systèmes de programmes de gestion



des courtiers sont (très) satisfaits de leur programme de gestion, la raison principale pour changer de programme serait le prix ou des difficultés techniques.

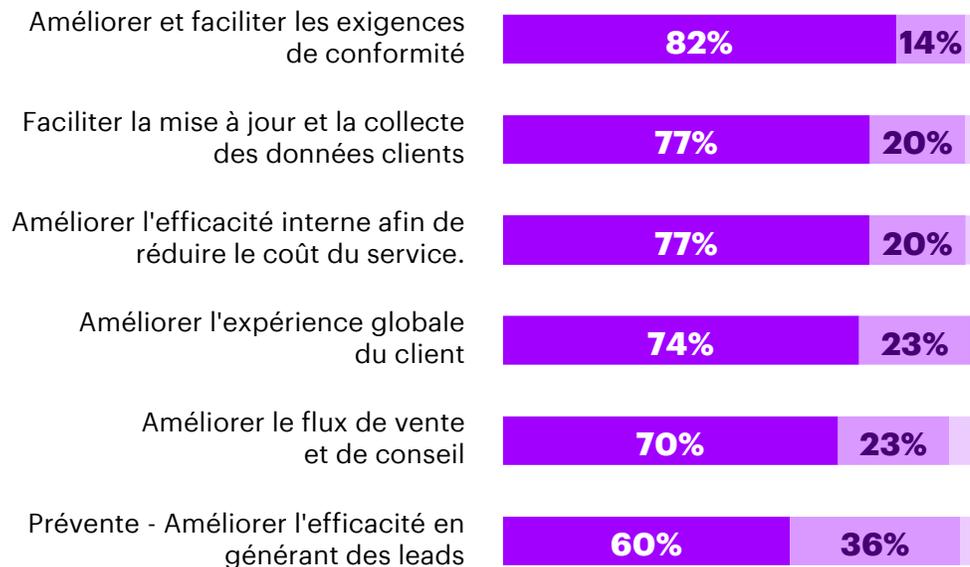


#2 Ouverture d'esprit vis-à-vis des partenaires technologiques

Proposition de valeur différente entre l'outillage: Programme de gestion de type CRM vs à l'amélioration de l'efficacité par l'insurtech

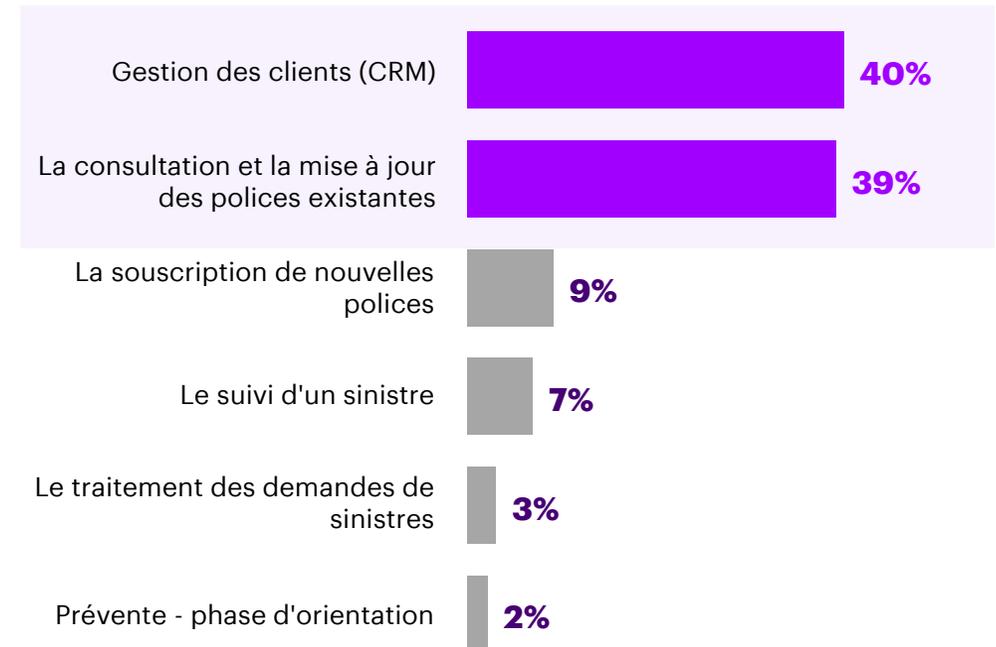
La force clé des insurtechs et la valeur ajoutée pour le client en facilitant la conformité réglementaire

■ (Entièrement) d'Accord ■ Neutre ■ Pas du tout d'accord



VS

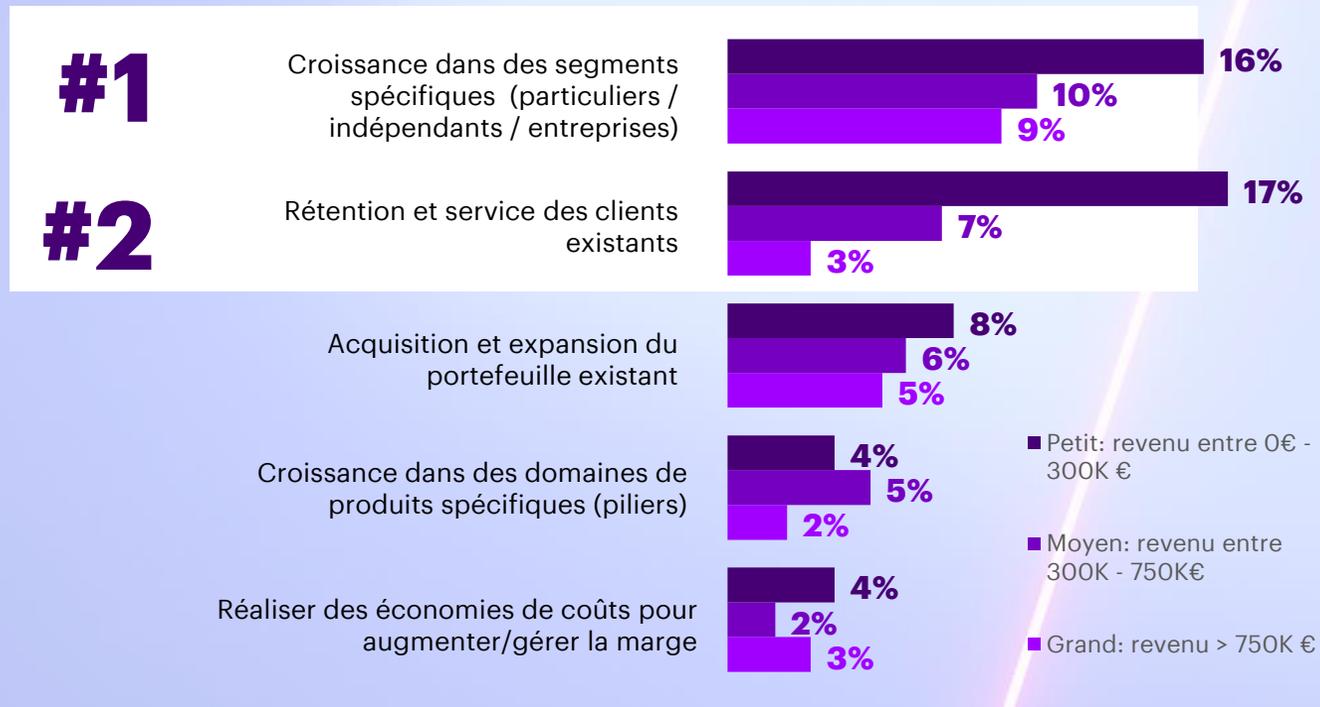
Valeur clé du programme de gestion sur le CRM et la gestion des polices



#3 Principale marge de croissance dans la spécialisation des clients

La croissance des niches est essentielle mais la fidélisation est tout aussi importante pour les petits bureaux

Dans lequel des domaines suivants voyez-vous le plus de potentiel, à l'avenir, pour votre bureau de courtage ?

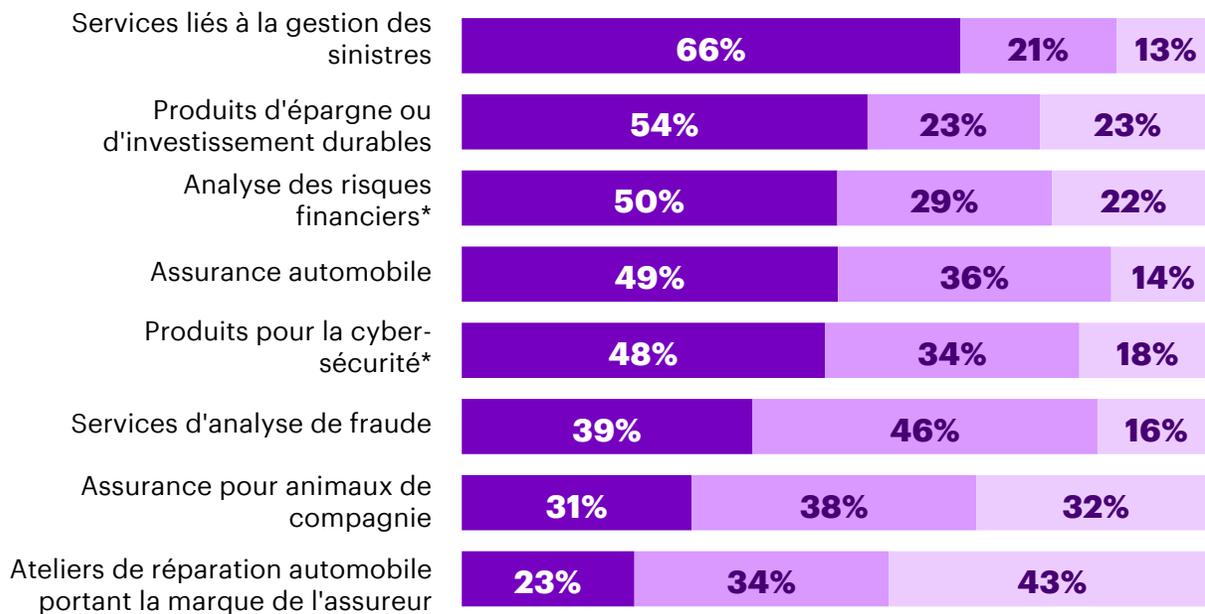


#4 Intérêt pour les services proches de l'activité traditionnelle

Les services liés à la gestion des sinistres suscitent le plus d'intérêt

Dans quelle mesure êtes-vous intéressé par les produits d'assurance/police ou les services liés aux sinistres suivants ?

■ (Tout à fait) intéressé ■ Neutre ■ (Pas) intéressé



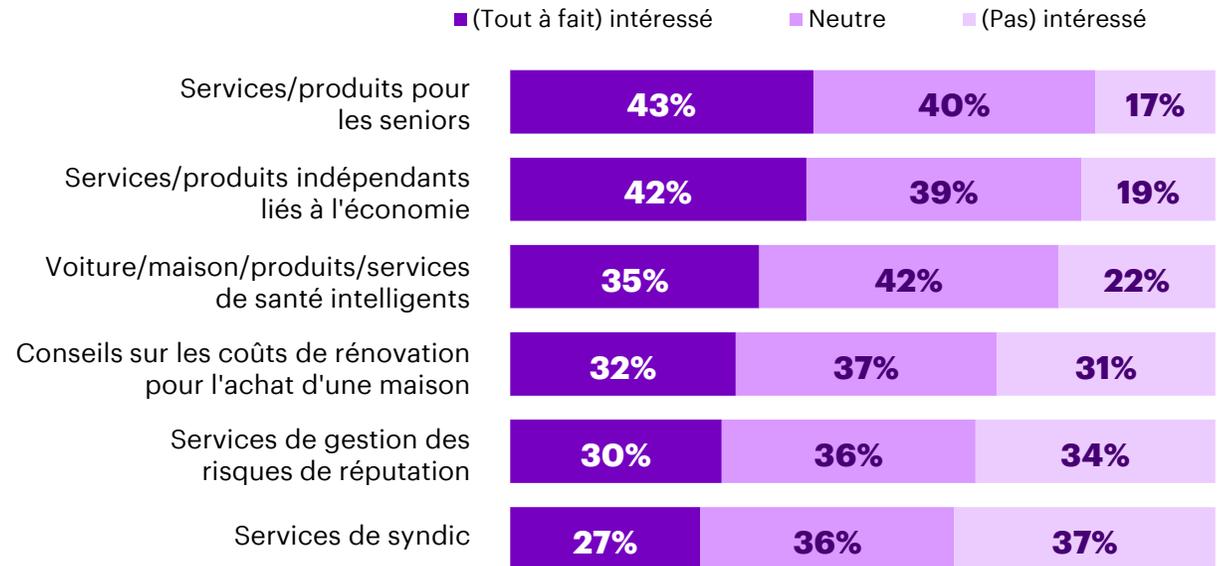
***Les produits pour la cybersécurité et l'analyse des risques financiers ne sont perçus positivement que par les bureaux de taille moyenne ou grande.**



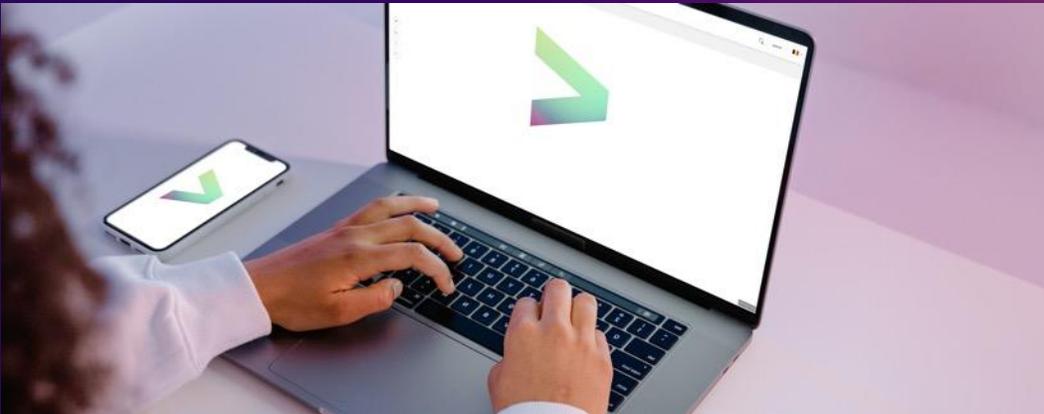
#4 Intérêt pour les services proches de l'activité traditionnelle

Au-delà de l'assurance, les produits pour les indépendants et les seniors sont les plus pertinents

Lequel des nouveaux services ou produits suivants au-delà de l'assurance traditionnelle voudriez-vous vendre à vos clients ?



Merci beaucoup !



Lire l'article de blog
Bientôt disponible



Obtenir des informations plus approfondies?
[Accenture](#) | [benthurst.com](#) | [fvf.be](#) | [feprabel.be](#) |
[www.bvvm.be](#)

