

Courtage à Horizon 2035

Résultats de l'étude courtage réalisées par EY et PLANETE CSCA



The better the question. The better the answer. The better the world works.



Shape the future
with confidence

Introduction

Chiffres & enseignements clés à retenir

1

Introduction

2

Vision marché
du courtage

3

Vision
technologique

EY & PLANETE CSCA ont mené une étude sur le courtage en assurances à horizon 2035

Partenaires



Contributeurs

- Plus de 300 courtiers de proximité
- adhérents PLANETE CSCA
- 10 grands courtiers & courtiers grossistes ainsi que 10 assureurs leaders du marché issus du réseau EY

Démarche

Une double approche auprès de ces contributeurs :

- **Approche qualitative** : mené par des interview auprès de grands dirigeants du secteur
- **Approche quantitative** : couvrant 5 themes
 - ✓ Un marché en mutation
 - ✓ Une relation client réinventée
 - ✓ Technologie et IA
 - ✓ Conformité et réglementation
 - ✓ RSE et durabilité

Objectif et Chiffres clés

Cette étude vise à décrypter les dynamiques de transformation du courtage en assurances à l'horizon 2035 :

- Identifier les tendances et défis
- Anticiper les leviers de création de valeur

54%

des courtiers placent la digitalisation au cœur de leurs futurs investissements

75%

ont déjà engagé des investissements liés à l'intelligence artificielle

77%

perçoivent l'inflation réglementaire comme le premier défi du secteur

50%

anticipe une croissance de plus de 10 % sur les 5 prochaines années

16%

considèrent la RSE comme un levier de développement

Vision marché du courtage

Les grandes tendances et stratégies courtage des assureurs

1

Introduction

2

**Vision marché
du courtage**

3

Vision
technologique

Le marché du courtage en assurance en quelques chiffres



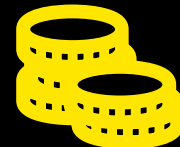
~27k

de courtiers d'assurance
inscrits à l'Orias¹



+2,5%

Croissance annuelle du
nombre de courtiers²



8,8Mds€

Chiffre d'affaires des
principaux courtiers en
assurance en 2024⁴



~20%

Taux de pénétration des
courtiers sur l'assurance

(19% sur la vie ; 24% sur la non-vie)



>40%

Taux de pénétration des
courtiers sur les risques
spécifiques³

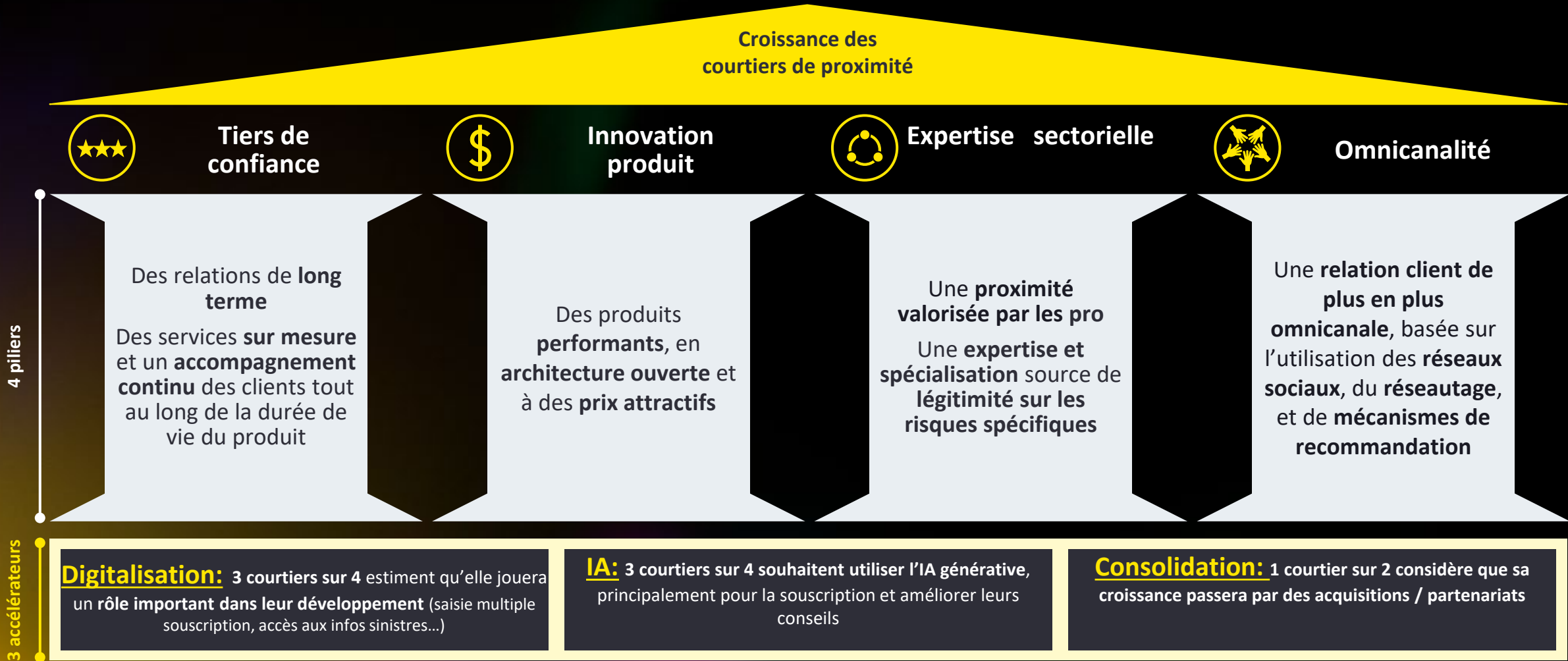
1. Courtiers, hors mandataires, hors MIA – données 2024

2. Entre 2009 et 2024, Courtiers, hors mandataires, hors MIA – nombres d'inscrits à l'Orias

3. Taux moyens constatés (e.g.: ~40% sur l'auto aggravée, ~70% sur la RC, ~95% sur l'assurance cyber)

4. Chiffre d'affaires 2024 consolidé à partir des données déclaratives des principaux courtiers classés par typologies d'acteurs (top 54 courtiers généralistes, top 33 des courtiers spécialistes, et top 29 des courtiers grossistes) – L'Argus de l'assurance

~80% des courtiers de proximité envisagent une croissance à court / moyen terme, soutenue par 4 piliers et accélérée par le digital / IA et la consolidation du secteur



Sources : Etude courtage 2025 EY x PLANETE CSCA, recherches et analyses EY-Parthenon

Les besoins et attentes des courtiers de proximité ont des implications pour ses partenaires sur au moins 5 dimensions



Offre

Adaptation aux besoins clients, **prix et niveaux de franchises compétitifs**, et une **gamme de produits couvrant un large spectre d'activités**



Distribution

Intermédiée vs direct, selon le **type de risque et le niveau d'expertise requis**, et prise en compte des **implications sur le dispositif opérationnel et la maîtrise du risque**



Animation

Facilité d'ouverture des codes courtage et **qualité de l'onboarding**, **taille, proximité et technicité de l'animation commerciale**, en **physique ou à distance**



Outils

Plateforme de souscription, fonctionnalités de **comparaison sans double saisie**, **étendue des services** (réglementaire, facturation..), **facilité d'utilisation / niveau de support**

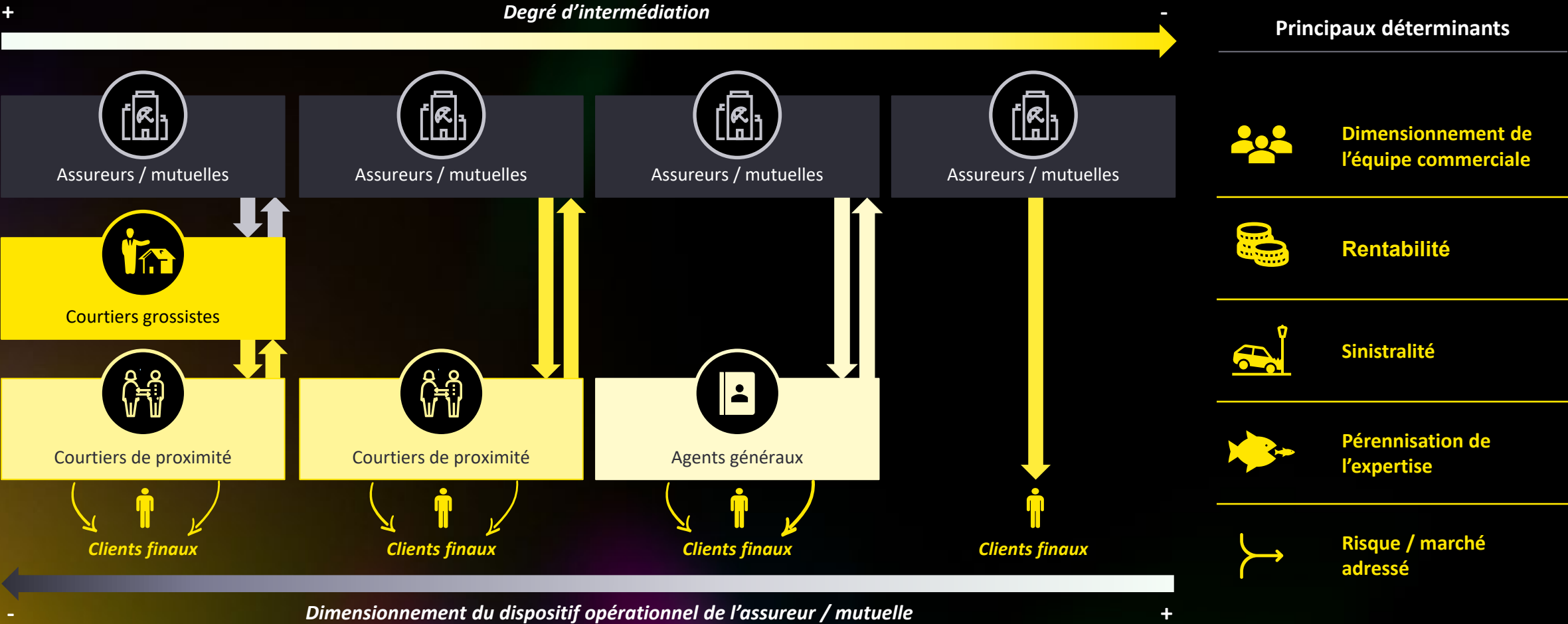


Gestion

Qualité de l'outil de gestion, **temps de réponse clients**, et **qualité perçue de gestion des sinistres** (yc accès aux informations sinistres) et des **remboursements**

Pour les assureurs et mutuelles, ces besoins posent des questions sur les marchés de présence ainsi que sur le modèle opérationnel à adopter pour les adresser

SCHEMA SIMPLIFIE



Notre étude pose également des questions sur l'avenir des courtiers grossistes et des marketplaces



Positionnement

Sur quels types de risques les courtiers grossistes sont-ils légitimes ?

Risques spécifiques

Besoin d'expertise

Accompagnement

Proximité



Avantages concurrentiels

Quels sont les avantages concurrentiels clés des courtiers grossistes / marketplaces ?

Plateformes de souscription

Facilité d'intégration

Personnalisation

Outils de comparaison

Compréhension des besoins

D'autres questions émergent concernant le potentiel de consolidation du marché, et les impacts de cette concentration sur les partenaires des courtiers



Potentiel de consolidation

Pour les fonds et les consolidateurs, existe-t-il encore un potentiel de build-up et sous quelle forme ?

Renouvellement

Consolidation

Fonds d'investissement

Assureurs

Part relative des plus gros acteurs



Impacts de la consolidation

Quels sont les impacts de ce mouvement de consolidation sur les assureurs, mutuelles, et courtiers grossistes ?

Pouvoir de négociation

Captation de marge

Tension sur les prix

Part relative des courtiers

Vision technologique

Transformation digitale & IA : modèle de distribution innovant et
REX PLANETE CSCA

1

Introduction

2

Vision marché
du courtage

3

Vision
technologique

La technologie est un levier stratégique pour faire face aux enjeux du marché

3 principaux défis pour les courtiers de proximité

1

L'évolution des attentes clients, qui exigent rapidité, autonomie et accompagnement personnalisé

2

L'accélération technologique, notamment avec l'émergence de l'Intelligence Artificielle

3

Un cadre réglementaire de plus en plus exigeant, nécessitant investissements et compétences



Pour répondre à ces enjeux : 4 leviers sont indispensables



Placer la digitalisation au cœur de sa stratégie



Tirer parti de l'IA comme accélérateur



S'équiper via ses partenaires pour renforcer ses capacités technologiques



Collaborer pour mutualiser ses ressources et ses coûts

Les courtiers placent la digitalisation au cœur de leur stratégie et en font une priorité majeure

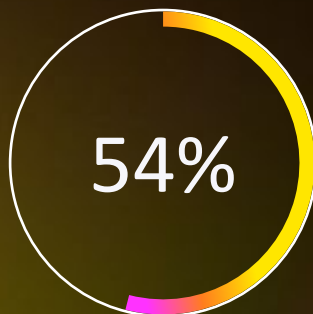


Enjeu : Reconcilier l'expérience digitale fluide et l'accompagnement de proximité dans un modèle hybride adapté à chaque segment de clientèle.

Les attentes client varient selon les segments de clientèle

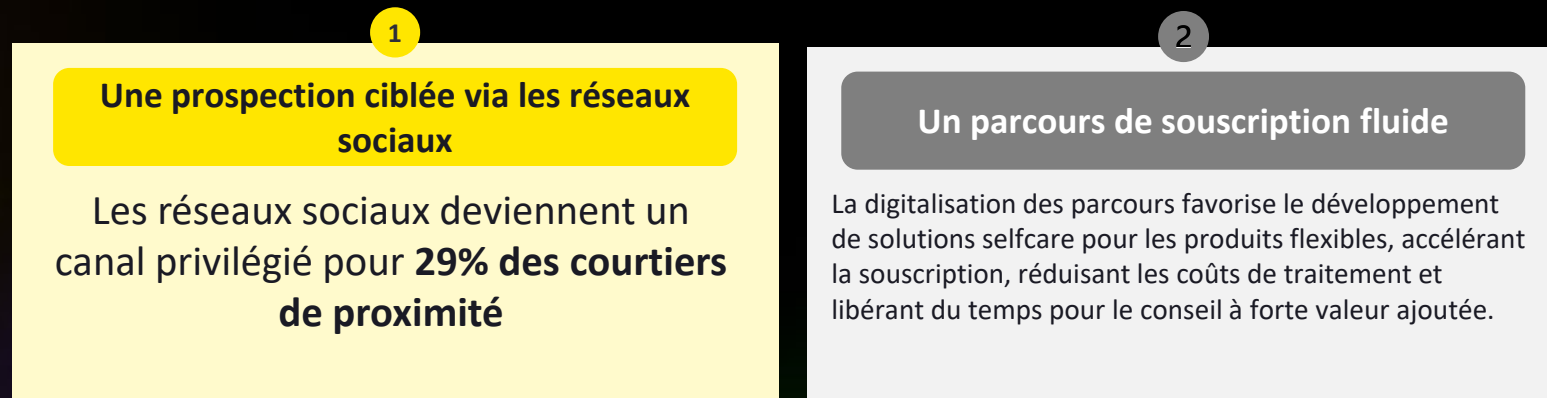


... Face à cette demande



des courtiers placent la digitalisation au cœur de leurs futurs investissements afin de transformer leur approche produit et distribution.

... un sujet de bout en bout pour les courtiers



L'IA générative devient un accélérateur de la transformation qui redéfinit les modèles de courtage



L'IA générative comme levier d'efficacité pour :



CONSEIL

Conseiller avec expertise et anticipation

Génération de recommandations personnalisées, décryptage de garanties complexes et anticipation de risques émergents (cyber, climat, mobilité, etc.) pour les entreprises



NÉGOCIATION

Comparer et sélectionner les meilleures conditions

Sélection d'offres auprès des fournisseurs, modulation des garanties et modélisation de l'impact sur la couverture client



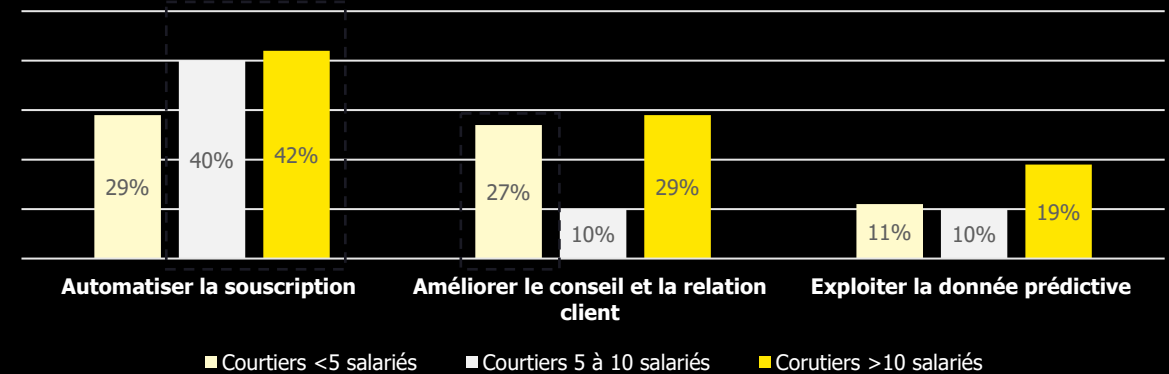
GESTION

Automatiser la gestion et fluidifier l'accès à l'offre

Génération automatique des documents initiaux et des renouvellements contractuels (facturation, avenant...).
Préqualification et accélération du traitement des sinistres
Gestion proactive des garanties.

Mais l'adoption de l'IA générative varie en fonction des intérêts...

Top 3 des types d'utilisation d'IA souhaitées



...Et fait émerger deux modèles de courtage :

1

Un modèle terrain et relationnel

Centré sur la proximité humaine avec une faible adoption technologique et où l'IA n'est pas encore perçue comme nécessaire ou différenciante

Incarné par les plus petits courtiers (<5 salariés)

2

Un modèle industriel et piloté par la donnée

Mise sur l'IA pour gagner en productivité et se concentrer sur le conseil et la relation client

Incarné par les plus grands acteurs (>10 salariés)

Les courtiers de proximités attendent un accompagnement humain et technologique de la part de leurs partenaires



Les 5 principaux painpoints des courtiers de proximités auprès des compagnies d'assurance

Améliorer la rapidité dans la gestion des sinistres

73%

Automatiser les flux de données pour limiter les doubles saisies

58%

Proposer des produits plus flexibles

49%

Améliorer le support technique ou commercial

45%

Donner davantage de transparence sur les tarifs

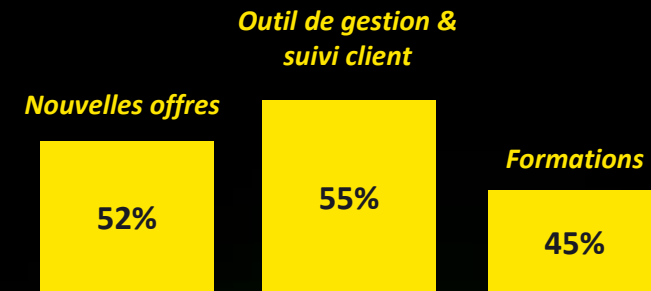
31%

Les besoins prioritaires des courtiers pour développer leur activité



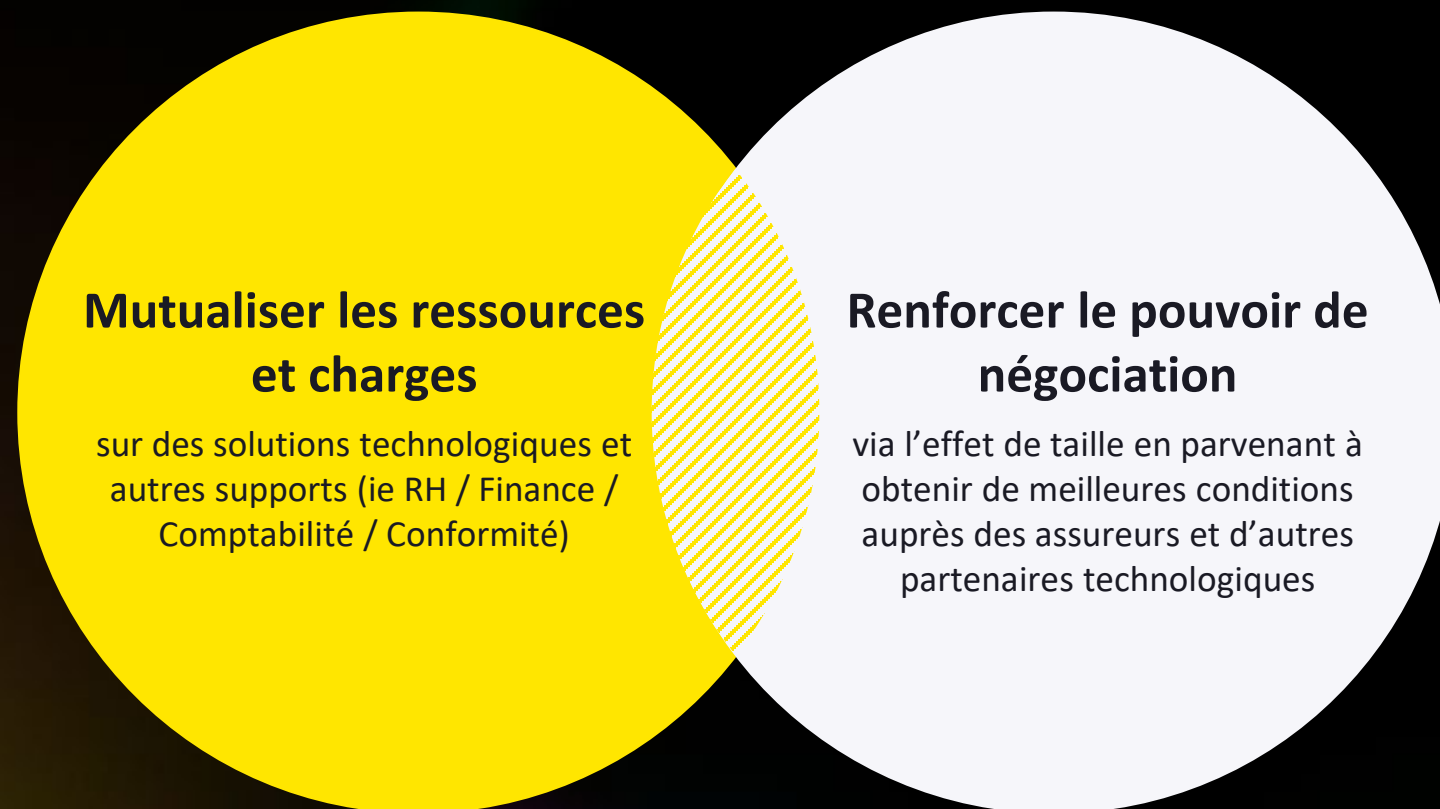
Souhaitent un outil de vente incluant un devoir de conseil optimisé et conforme

Top 3 des besoins pour développer l'activité :





Le regroupement de ressources est une opportunité pour les courtiers de proximité



Seuls **25%** des courtiers souhaitent se regrouper au sein de consortium pour réaliser des économies d'échelles

EY | Building a better working world

EY is building a better working world by creating new value for clients, people, society and the planet, while building trust in capital markets.

Enabled by data, AI and advanced technology, EY teams help clients shape the future with confidence and develop answers for the most pressing issues of today and tomorrow.

EY teams work across a full spectrum of services in assurance, consulting, tax, strategy and transactions. Fueled by sector insights, a globally connected, multidisciplinary network and diverse ecosystem partners, EY teams can provide services in more than 150 countries and territories.

All in to shape the future with confidence.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via ey.com/privacy. EY member firms do not practice law where prohibited by local laws. For more information about our organization, please visit ey.com.

[Optional sector or service line descriptor — refer to The Branding Zone]

© 2024 [member firm name].
All Rights Reserved.

XXXXX-XXXGbl
ED MMY

[Optional environmental statement — refer to The Branding Zone]

[Required legal disclaimer — refer to The Branding Zone]

ey.com