

Supplément
GRATUIT

m a g a z i n e ***Mai*** ***2013*** **assurances**

***Quand
le climat
change...***

***Les assureurs
s'inscrivent***
*dans les défis
de la société*

***Table
ronde :***
*tout pour
le client !*

**Demande
en ligne :
2 mois
gratuits***



**Trouver un logement
prend en moyenne 34 jours.
Prendre une Assurance Locataire
ne prend que 34 secondes.**

Chercher un nouveau logement peut prendre beaucoup de temps. Par contre, souscrire chez Ethias une assurance incendie spécialement conçue pour les locataires, c'est simple et bien plus rapide.

Nouveau : vous êtes dorénavant encore mieux assuré. En effet, Ethias couvre aussi les frais si vous devez résilier subitement votre bail.

Plus d'infos sur www.ethias.be/assurancelocataire - 0800 23 777

*Offre soumise à conditions. Valable la première année pour tout nouveau contrat Assurance Locataire demandé par internet et finalisé à distance par courrier.

Ethias SA, rue des Croisiers 24, 4000 Liège. RPM Liège. TVA BE 0404.484.654

ethias
Les efficacassureurs



Communiquer sur les atouts des assureurs !

«Pour vivre heureux, vivons cachés»... n'est plus vraiment de mise dans le secteur de l'assurance.

Il est vrai que dans le passé, la communication et l'assurance ne faisaient guère bon ménage. En effet, les produits proposés étaient fort semblables d'un concurrent à l'autre (que ce soit dans le cadre de l'assurance vie ou non vie) et communiquer était donc moins important pour le secteur.

Depuis, les temps ont bien changé. Les différents assureurs cherchent, avant tout, à se distinguer au niveau de leurs conditions d'assurance et du service qu'ils proposent. De plus, l'apparition des nouvelles technologies (internet, smartphones...) permet de décliner cette communication plus rapidement et à plusieurs stades. Et les assureurs auraient tort de s'en priver. Car que l'on ne s'y trompe pas : les atouts des assureurs sont essentiels, aussi bien au niveau des produits qu'ils proposent (qui n'a pas une assurance auto, incendie ou RC Familiale ?) que du service proposé. Mais le commun des mortels en est-il bien conscient ? Pas sûr... D'où l'intérêt d'une communication adaptée à ce niveau.

Le service des assureurs : un must !

«Service» : le mot est laché. On ne compte plus les initiatives lancées par les assureurs au niveau du service liées à leur assurance :

- Assurance auto : mise à disposition d'un véhicule en cas d'accident automobile, dépannage, remorquage et gardiennage du véhicule accidenté, etc.
- Assurance habitation : envoi de réparateurs sur place, possibilité de bénéficier de logement provisoire lorsque l'appartement ou la maison est devenu inhabitable suite à un sinistre, organisation, prise en charge du transport et garde des animaux domestiques s'ils ne peuvent plus rester dans le bâtiment, etc.
- Assurance hospitalisation (système du tiers-payant : la facture de l'hôpital est réglée directement par l'assureur et non par l'assuré);
- Assurance voyage : rapatriement de l'assuré, etc.

C'est dire si le métier de l'assureur est en train de changer : les assureurs ne sont plus uniquement des «payeurs» d'indemnités, mais ils cherchent à se distinguer en développant un service optimal qui devient leur véritable «core business».

Et cette tendance est confirmée également par des politiques de prévention destinées à prévenir le sinistre (depuis des années, les assureurs et Assuralia - qui représente les assureurs en Belgique - sont fort actifs sur ce plan) et des développements sociétaux (développement de politiques intergénérationnelles, prise en charge des soins de santé à long terme, extension des avantages de l'assurance RC Auto au Bob, etc.).

S'impliquer davantage dans les futurs changements sociétaux, évoluer avec son temps, voilà les 2 défis majeurs des assureurs à long terme. Cela passera par un cercle vertueux constitué par trois axes de base : la prévention, un service irréprochable et une communication adaptée.

Puissent les Trophées de l'Assurance permettre d'apporter modestement sa pierre à l'édifice. Car cet événement constitue le seul en Belgique qui communique positivement sur les bienfaits du métier de l'assureur et les solutions qu'il propose à ses assurés.

Laurent Feiner



Sommaire

Table ronde : tout pour le client	04-08
Paroles de vainqueurs	09-16
« Ne dites pas assurance 'R.C. familiale', mais assurance 'R.C. vie privée' »	17
Les assureurs s'inscrivent dans les défis de la société	18-19
Quand le climat change, l'assurance change...	20-21
Pourquoi un label pour les courtiers en assurances ?	22-23

Supplément gratuit
à La Libre Belgique

réalisé par
IPM ADVERTISING
24 avril 2013

IPM ADVERTISING
Rue des Francs, 79
1040 Bruxelles
Tél : 02.211.28.49
Fax : 02.211.28.70

EDITEURS RESPONSABLES :
Emmanuel Denis
Henry Visart

RÉDACTION :
Paul Grosjean

PUBLICITÉ & COORDINATION :
Daphné Mertens
02.211.29.85
daphne.mertens@IPMimmo.be

MISE EN PAGE :
Fabrice Liben

PHOTOS :
Shutterstock®

INTERNET :
www.lalibre.be



Table ronde : ***Tout pour le client !***

Pour sonder le secteur de l'assurance, rien de tel qu'une table ronde. Les Trophées DECAVI de l'assurance non vie étaient l'occasion idéale de rencontrer la crème du métier. Le thème était l'évolution des rapports avec les assurés. Chez les neuf leaders que nous avons réunis, il y a incontestablement un point de commun : l'obsession de satisfaire la clientèle. Malgré les différences d'activités, les mêmes mots reviennent sans cesse : responsabilité, conseil, formation, partenariat, échange, écoute, accompagnement, professionnalisme, ... Compte-rendu d'une discussion qui ne manquait pas d'assurance.



Thierry Van der Straeten

**Chief Commercial Officer /
Nationale Suisse**

La prévention ?

« La prévention, pour nous, c'est d'abord se poser la question suivante : sommes-nous intéressés par le risque qu'on nous propose ? Souvent, nous disons oui. Mais c'est pour autant que l'assuré prenne un certain nombre de mesures préventives. Par exemple ? Dans le cadre de l'assurance contre le vol, nous pouvons demander l'installation d'une double serrure ou d'un système d'alarme relié à une centrale. Si le client accepte, le tarif qu'il paiera sera moins élevé. En réalité, le rêve de tout client et de tout assureur, c'est qu'il n'y ait jamais de sinistre. Un sinistre reste une expérience négative pour tout le monde. Hélas, la réalité est qu'il y en a quand même beaucoup et même un peu trop. Beaucoup pourraient être évités avec un minimum de précautions et l'application de mesures de prévention ».

L'assistance ?

« Nous constatons que le client a besoin d'être rassuré. Par exemple quand il part en vacances. Heureusement, quand il rentre en Belgique, il est content puisque tout s'est bien passé (dans 99% des cas). Bref, sur ce type de protection, le taux de satisfaction est maximal. Le fait de bénéficier d'une bonne couverture d'assistance rassure le client. Dans le cas d'un voyage lointain, cela le met dans un état de bien-être et de confiance, ce qui diminue d'office le risque de sinistre ».

La conclusion ?

« Nous nous sommes rendus compte qu'il fallait de plus en plus écouter les assurés. Nous le faisons via le réseau (réparateurs, experts,...). Par exemple, en matière de construction, nous collaborons beaucoup avec les ingénieurs-conseils. Ils interviennent en amont ou en cours de chantier. Cela permet d'éviter des problèmes ou des modifications à effectuer quand le bâtiment est terminé. Dans les immeubles à appartements, cette approche rencontre beaucoup de succès auprès des copropriétaires car nous anticipons les bonnes mesures à prendre afin que le bâtiment soit le mieux adapté et construit pour annuler les problèmes dans le futur ».



Christophe Marius

**Directeur Général /
InterPartner Assistance**

La prévention ?

« Notre approche est très concrète dans ce domaine. Notre souci est de fournir aux clients des outils destinés à réduire leurs risques. Par exemple, nous avons lancé sur le marché, il y a près de 2 ans, notre formule *Happy@Work* destinée à prévenir et à lutter contre le stress en entreprise. Tout le monde sait que c'est un facteur d'absentéisme important et que cela coûte cher aux entrepreneurs. Cela coûte aussi aux assureurs, notamment en matière d'assurances soins de santé ou invalidité. Bref, le tarif demandé par les assureurs sera moindre si le client a pris les mesures nécessaires. Un autre exemple ? Nous avons développé récemment un site internet qui permet aux clients partant à l'étranger d'avoir

une vision très précise des risques auxquels ils vont être confrontés dans le pays visité.

D'une manière générale, nous sommes convaincus que l'accompagnement valorise le travail de l'assureur. La mission de base de l'assureur est d'apporter des solutions. Mais il s'agit avant tout d'informer correctement nos clients. Il n'y a rien de pire pour un assuré que de découvrir, au moment où le sinistre survient, qu'il n'est pas couvert alors qu'il croyait l'être ».

La protection ?

« N'oublions pas que l'essence de l'assureur, c'est avant tout la protection. Celle-ci n'est pas seulement financière mais peut aussi s'opérer à travers une offre de services destinés à améliorer le confort des assurés au quotidien ou dans des situations d'urgence. C'est l'essence de notre métier d'assureur. L'évolution des technologies a d'ailleurs influencé la façon dont nous exerçons notre profession. Le GSM, par exemple, a décuplé les possibilités. Autre exemple : avant, tout le monde savait changer une roue de voiture ; maintenant, on sait comment appeler le dépanneur pour changer la roue ».

La conclusion ?

« Le secteur de l'assurance souffre d'une image de marque parfois négative. Le consommateur pense souvent que l'assureur va tout faire pour minimiser le montant à rembourser. Comment y remédier ? Je suis convaincu que notamment le service peut réconcilier le monde de l'assurance avec le public ».



Benoit Docquier

**Medi-Card Management /
DKV**

La prévention ?

« Au niveau de l'assurance soins de santé, la prévention est une idée qui fait tout doucement son chemin chez nous. Nous constatons qu'elle devient de plus en plus importante. Mais cela reste un domaine sensible. Dès que vous dites qu'il faut être plus proactif au niveau de la santé, l'assuré a souvent l'impression qu'on touche à sa vie privée.

De plus, à partir de quand peut-on dire qu'on va chez son médecin à titre de prévention ? C'est évidemment une question à laquelle il est difficile de répondre, d'autant plus que nous devons toujours nous baser sur des éléments objectivables. Nous avançons pas à pas. Nous avons commencé par les soins dentaires. S'il passe une visite chez son dentiste chaque année, le patient sera considéré comme prévoyant. Il bénéficiera alors d'un remboursement supérieur à celui qu'il percevrait s'il n'y allait pas chaque année. Evidemment, les gens voient vite cette différence de traitement comme une punition. On a parfois à faire à des réactions difficiles. Cela n'empêche pas que les premiers résultats sont probants. C'est pourquoi, à l'avenir, nous avons l'intention de persévérer dans d'autres domaines, notamment dans l'assurance ambulatoire (visites médicales, soins infirmiers, médicaments, pansements,...). Ceci dit, il y a des limites. Je rappelle que la prévention n'est pas encore notre core business ».

Les services ?

« Au niveau des services, chez DKV, notre produit-phare est bien entendu la Medi-Card. Cet

outil est né en 1991 d'une réflexion naturelle. Le principe est que nos produits remboursent l'entièreté des frais médicaux en matière d'hospitalisation. Que se passe-t-il normalement quand vous allez à l'hôpital ? Vous avez toute une série de paperasses à remplir, vous êtes bien souvent obligé de sortir votre carte bancaire pour payer des acomptes, vous recevez ensuite la facture que vous devez payer, vous la renvoyez alors auprès de votre assureur. On s'est dit qu'il y avait moyen de simplifier ces différentes démarches au profit de nos assurés en jouant simplement le rôle du tiers payant. Vous rentrez à l'hôpital, vous montrez votre Medi-Card, vous ne devez pas payer d'acompte, vous devez juste remplir les documents d'admission, vous ne recevez même pas votre facture, c'est nous qui la payons à votre place. D'une part, cela facilite la vie de nos assurés, mais, d'autre part, cela leur permet aussi de se consacrer à 100% à ce qui est finalement le plus important : se soigner et guérir. Ce système du tiers payant est

tellement efficace que nous avons été copiés. Et au fil du temps, nos assurés l'ont spontanément complété par d'autres demandes. Par exemple, nous pouvons être en contact avec la personne avant l'hospitalisation. Nous lui donnons les derniers conseils, nous la rassurons. Nous prenons le temps de lui expliquer en quoi l'intervention va consister. On ne réalise l'importance de sa santé que quand il y a un problème ».

La conclusion ?

« Je constate que les produits évoluent énormément. C'est vrai que les assureurs ne sont plus seulement des payeurs de sinistres, ils deviennent des accompagnateurs, des partenaires dans la vie des gens. Et nous n'en sommes qu'au début de cette évolution. Par rapport à cela, l'influence des assurés est énorme. Ils sont très proactifs. Ils nous demandent de plus en plus d'assistance et de renseignements. Et cela ne va qu'augmenter de manière exponentielle ».



Gaëtan Smets

**Responsabilité sociétale
de l'entreprise / Ethias**

La prévention ?

« Il est essentiel que l'assuré perçoive vraiment bien les bénéfices d'une attitude préventive. Il doit participer avec son assureur à la mise en place d'un schéma efficace de prévention. Chez Ethias, nous cherchons à construire ensemble une véritable culture de la prévention, notamment dans le cadre de notre politique de responsabilité sociétale. Nous essayons d'appréhender les problèmes qui existent et d'apporter des réponses adéquates et partagées par des mesures et actions spécifiques de prévention. Dans ce processus, le dialogue est très important. Il doit aider l'assureur à mettre en place des solutions créatives et innovantes. A titre d'exemple, notre dispositif d'alerte par SMS des risques météorologiques, développé avec l'IRM. Ou encore Ethias-Hospi,

module web unique pour déclarer son hospitalisation. Une collaboration active avec les parties prenantes en matière de prévention – monde académique, collectivités, entreprises et associations – permet de développer des projets utiles et pertinents dans plusieurs domaines. Quelques exemples : la protection des usagers faibles (dispositif de détection ou de réduction d'angles morts), la lutte contre le sinistre automobile, la sécurité dans les transports publics ».

Le réseau ?

« Dans toute démarche préventive, quelle que soit son origine, le réseau est crucial. Grâce à Internet et aux médias sociaux, les possibilités sont réelles. A court terme, l'assureur aura avantage à bien exploiter les possibilités qu'offre l'on-line. Notre réseau de partenaires, que nous entretenons et qui relaie notre souci commun de prévention, joue aussi un rôle important. Par exemple, par rapport à la prévention des accidents cardio-vasculaires, pour lesquels nous avons lancé la première couverture de ce type en Belgique, nous soutenons les formations aux défibrillateurs, dans les clubs de sport, via notre partenaire AES. Nous proposons également des informations pertinentes via un « Ethias Prevention Corner » on-line. Tout cela fait partie de notre responsabilité sociétale ».

La conclusion ?

« La responsabilité sociétale implique de notre part un engagement citoyen. Cela se fonde sur la notion de partage, d'échange, d'écoute. Nous pouvons aider nos assurés à s'adapter à un monde qui change à une vitesse exponentielle ».



Christian Haid

**Product Manager IARD
Particuliers / Ethias**

La prévention ?

« L'assureur n'est pas là juste pour fournir un service et payer l'indemnité. Notre responsabilité est d'accompagner nos assurés. Par exemple, il y a les accidents de la route et les jeunes conducteurs. Il est essentiel qu'ils apprennent à conduire avec un parent ou un moniteur. Il faut aussi qu'ils mesurent les conséquences des accidents. De manière générale, il s'agit de générer chez les assurés une prise de conscience au niveau des dangers, des risques. Cela donne une vision plus globale des choses ».

Le service ?

« Je ne peux qu'encore insister sur le fait que nous devons être à l'écoute des besoins de nos clients. Par exemple, nous le faisons pour l'équipement des motards ou pour les véhicules électriques. Idem en ce qui concerne les attentes des locataires qui ne sont pas celles des propriétaires. Cette empathie nous permet de développer notre gamme de produits. Les smartphones, à travers certaines applications, nous permettent d'accompagner nos clients pour répondre à leurs besoins ou leur proposer un meilleur service ».

La conclusion ?

« Avant, l'assuré nous disait : *payez-moi ce que vous me devez le plus vite possible*. Aujourd'hui, il nous dit : *j'ai un problème, trouvez-moi la solution*. Tout ce qu'il nous demande, c'est que nous fassions en sorte que le sinistre perturbe le moins possible son quotidien et que nous en réduisions au maximum les conséquences ».



Karel Coudré

General Manager Non-Life Insurance / AG Insurance

Le service ?

« Je voudrais quand même insister sur le fait que le service est un point très important. Quelle est notre approche globale ? Il s'agit de répondre aux demandes spécifiques des segments de marché comme, par exemple, les acheteurs des véhicules d'occasion ou les locataires. Nous devons entendre les nouveaux besoins de la clientèle. Nos services doivent être développés et rapides. Prenons le cas de la protection juridique dans notre produit pour les locataires. Le client nous invite aujourd'hui à l'accompagner et à l'aider à travers cette législation spécifique. En fait, c'est un véritable service d'assistance que les gens attendent dans chaque type de produit. Ils veulent qu'on leur rende la vie plus facile. Par exemple, avec les services complémentaires lors d'une hospitalisation ou les assistances dans nos produits auto. Autre exemple à souligner : en cas d'incendie, on amène les bons réparateurs chez l'assuré qui n'a pas toujours le réseau pour trouver les personnes adéquates. Cela permet de limiter les dégâts. Ceci dit, il reste très important d'avoir de bonnes couvertures. Les produits doivent être différenciés et adaptés. Les remboursements doivent être corrects ».

La conclusion ?

« La prévention, c'est une question de win-win entre le client et l'assureur. Personne n'est intéressé à avoir un sinistre. Personne ne veut que sa maison brûle. C'est sur ce point qu'il faut construire. Par ailleurs, il y a des changements sociétaux et culturels qui font que les citoyens sont de plus en plus ouverts à la prévention. Par exemple, il y a une grande demande en matière de sécurité. En cas de coup dur, notre mission est d'aider les gens et de fournir un service qui est adéquat. Tout en apportant du réconfort. Pour ce faire, le dialogue entre l'assureur et l'assuré est essentiel. C'est là où notre réseau de distribution et nos centres d'appel font la différence. Cela crée la proximité. De manière plus globale, nous devons tenir compte de la crise. Mais c'est surtout aux changements culturels et sociétaux que nous devons nous adapter. Par exemple, il y a une grande demande en matière de sécurité ».



Marc Euben

General Manager Non-Life Insurance / KBC Assurances

La prévention ?

« La prévention fait partie du métier d'assureur. La précaution est importante. Elle implique des détails très pratiques. Nous mettons des conseils sous forme de fiches sur notre web-site. Ou nous organisons des séances d'information. Quelles mesures à prendre avant l'hiver ? Que faire en cas de tempête ? Quels sont les dangers liés au barbecue ? Quelles sont les conditions pour améliorer la sécurité ? Comment éviter les accidents du travail ? Evidemment, les approches diffèrent entre les particuliers, les collectivités et les entre-

prises. Les sanctions sont également différentes suivant les compagnies d'assurances. Enfin, signalons que chez KBC, nous faisons nous-mêmes des études, par exemple sur les panneaux solaires. Ou la « black box » pour analyser le comportement des conducteurs ».

Le service ?

« Le service reste essentiel. Prenons le cas d'un incendie. La première journée est primordiale. Si les dégâts sont légers et que les bons réparateurs arrivent rapidement, il y a moyen d'éviter que la famille ne soit transférée dans un hôtel. Si tel est le cas, tout le monde est content : l'assuré qui a pu rester chez lui et l'assureur qui fait une économie. D'une manière générale, nous constatons que les moyens technologiques améliorent la qualité du service. Et puis, il y a aussi l'aspect psychologique. Le métier a incontestablement évolué ».

La conclusion ?

« Pour nous, l'assurance n'est qu'un aspect. Il y a d'abord l'intérêt général. En fait, l'assureur est un partenaire de vie. Il doit combler les lacunes de la société. Pour nous, l'approche doit être globale. Assurance, prévention et service sont de plus en plus liés. L'assurance est plus qu'un transfert d'argent, elle est aussi un transfert d'informations et de conseils, et même un transfert de la gestion du sinistre, c'est-à-dire l'administration et l'organisation des mesures réparatoires par le courtier ou l'assureur. A chaque assureur, sa façon de gérer cette problématique. Le seul point commun doit être le professionnalisme ».





Elise Mertens de Wilmars

Marketing Manager /
Europ Assistance

La prévention ?

« La prévention fait partie du service. C'est dans notre ADN. Depuis toujours, elle est intégrée dans les contrats d'Europ Assistance. Dans chaque formule proposée, nous donnons à nos clients un accès à un service d'information. Nous essayons de répondre à toutes les questions, les questions médicales comme les questions plus techniques liées au déplacement ou les questions en rapport avec l'habitation. Mais nous avons également notre stratégie de communication. Elle s'inscrit dans notre rôle sociétal. Notre démarche est de partager à travers la presse notre expérience de 50 ans en interventions à l'étranger et en Belgique. Nous faisons en sorte que nos experts s'expriment. Et, récemment, pour atteindre la plus jeune génération, on s'est beaucoup investi dans la communication en ligne. Il y a aussi notre site. Il a acquis une dimension internationale. Il reprend toutes les informations sur les voyages (fiches techniques par pays). Il alerte quand il y a des crises graves dans le monde, que ce soit des crises politiques ou sanitaires. On utilise également les réseaux sociaux de manière active (Twitter - Facebook) pour relayer tous les messages préventifs. Le but final est de créer la sérénité. Depuis la crise, les gens ont besoin de plus en plus d'être rassurés. Cela se constate dans le développement de nos produits d'annulation ».

Le service ?

« Au niveau du service, nous avons le souci de trouver des solutions qui correspondent aux besoins du client. Notre expérience nous incite même à proposer des solutions qui ne correspondent pas toujours à ce que le client avait envisagé au départ et ce dans un souci de service et d'efficacité ».

La conclusion ?

« En ce qui me concerne, je considère que le développement du service est le futur de l'assurance. Cette évolution est d'ailleurs perceptible dans tous les secteurs, qu'il s'agisse de télécommunications ou de l'agro-alimentaire. En d'autres termes, les compagnies d'assurance qui veulent se différencier doivent le faire sur les services. Nous sommes amenés à devenir des partenaires de vie. Cela implique aussi de nouvelles couvertures et de nouveaux produits ».



Olivier Halfants

Directeur Non Vie /
Fédérale Assurance

La prévention ?

« Je pense que la prévention fait partie intégrante du métier de l'assurance. Pour l'assureur, mais également pour l'assuré, il s'agit de faire en sorte qu'il y ait le moins de sinistres possible et que quand un sinistre arrive, on essaye de réduire son ampleur. C'est sur ces principes de base que l'assurance est née et que des individus ont décidé un jour de mettre des moyens en commun au profit d'un des leurs qui serait victime d'un aléa mettant son patrimoine personnel en péril. Il me semble hélas qu'on oublie parfois cet ADN de l'assurance. Peut-être parce que d'un esprit de solidarité, on est passé de plus en plus à un esprit d'individualisme. En tout cas, le but chez Fédérale, c'est d'offrir un produit au prix coûtant à l'assuré. S'il y a du bénéfice (et il y en a), il retourne auprès de nos clients en termes de ristournes ; il n'est donc pas distribué sous forme de dividendes auprès des actionnaires. L'une des conséquences de cette politique est que la Fédérale fait peu de segmentation. Nous restons fidèles à la notion de solidarité. Notre conseil d'administration est composé de nos clients. Au travers

du conseil d'administration, nous entendons leurs suggestions : il faudrait que vous puissiez prévoir une extension de couverture dans tel domaine parce qu'on est confronté tous les jours à telle problématique... Bref, notre mode de fonctionnement est un peu différent.

Nous pratiquons aussi beaucoup la formation en entreprise, notamment dans le secteur de la construction. Nous apprenons aux entrepreneurs les gestes qui font que les sinistres ne surgissent pas ou qui limitent le risque. Ces séances de formation rencontrent un grand succès. Je constate que les employeurs sont de plus en plus sensibles à la prévention. Avant, c'était perçu comme un coût inutile, qui faisait surtout plaisir à l'assureur. Maintenant, de plus en plus, on sent une prise de conscience très forte, au niveau des entreprises, de l'importance de prévenir et de limiter les risques. Par contre, chez les particuliers, le souci de prévention est moins important. Ils se disent que de toute façon, ils sont assurés et que leur assureur paiera. Comment sensibiliser les particuliers à la prévention ? Cela doit commencer à l'école. Il faut que l'éducation à la prévention soit encore accentuée. Ceci dit, notons quand même une évolution positive. De plus en plus de gens commencent à mesurer que ce qui coûte cher à la collectivité coûte cher au citoyen. Cette prise de conscience finit par induire des comportements préventifs ».

La conclusion ?

« Comme mes confrères, je pense que le service est l'avenir de l'assurance. Mais on doit être attentif au fait qu'en donnant trop de services gadgets, on finit par déresponsabiliser le client. Or, c'est l'inverse qu'il faut faire. Il s'agit de responsabiliser le client. Même s'il est parfaitement couvert et protégé, l'assuré doit être sensible à la prévention et à la limitation du risque. Cette attitude aura un effet favorable sur sa prime. C'est positif pour l'assureur et pour les assurés ».



Trophées de l'Assurance Non Vie 2013

Ce 15 mai, lors d'une soirée rassemblant plus de 250 personnalités du secteur, les Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie 2013 ont récompensé les assureurs.

Les lauréats 2013 sont :

MA VOITURE

- Assurance Dégâts matériels Auto
Fidea - Omnium Complète avec une garantie du prix d'achat
- Assurance Protection juridique Auto
Arces - L'article 1

MON HABITATION

- Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)
Allianz - Home Plan Xpert
- Assurance Incendie (copropriétaires)
Nationale Suisse - Apparthomes

MA RESPONSABILITE

- Assurance RC Vie privée
Ethias - Ethias Familiale

MON ENTREPRISE

- Assurance Accidents du Travail
Federale Assurance - Assurance Accidents du Travail

MA SANTE

- Assurance Soins de santé
DKV Belgium - Plan IS2000

MES VACANCES

- Assurance Voyage
L'Européenne - Go Safe - Police annuelle

MON ASSISTANCE

- Assurance Assistance aux personnes
Inter Partner Assistance - Excellence Travel Assistance formule annuelle

INNOVATION

- Innovation Entreprise
Ethias - Un Cœur pour le Sport
- Innovation particuliers
MAPFRE Asistencia - European motor pack

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

- Belfius Insurance - Les AP : Cocoon Start**



Info **Aimes & Co** - Tél : 02-354.93.81 • e-mail : muriel.storrier@aimesco.net
Decavi - Tél : 02-520.72.24 • e-mail : laurent.feiner@decavi.be • www.decavi.be



LAURÉATS DES TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON VIE

Paroles de vainqueurs

Ce 15 mai a eu lieu la remise de la 9ème édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner (DECAVI) et Muriel Storrer (AIMES & Co).



Ces Trophées visent à récompenser les assureurs pour la qualité de leurs produits ou encore leur innovation, au terme d'une étude approfondie réalisée par un jury d'experts.

Les acteurs les plus représentatifs du marché ont été analysés de manière à atteindre une parfaite représentativité du marché (près de 80 % du marché en termes d'encaissement a été analysé).

Ce jury était composé des personnes suivantes :

- **Francis Vaguener**, Président du jury, Directeur, Towers Watson, et professeur à l'ICHEC.
- **Vincent Callewaert**, Avocat (Estienne & Callewaert) et maître de conférences invité à l'UCL.
- **Patrick Cauwert**, Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons), CEO Feprabel.
- **Laurent Feiner**, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- **Yves Thiery**, Avocat, Collaborateur scientifique à la KUL.
- **Britt Weyts**, Professeur à l'Université d'Anvers.
- **Kris Bernauw**, Avocat au barreau de Gand et Professeur aux universités de Gand et Anvers.
- **Anja Dejonckere**, Senior Manager, PwC.

Soutenus par Assuralia et s'appuyant sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : Axis, Guidewire, DEKRA, PwC, Scor Global P&C et BSB, ces Trophées ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur. Une telle initiative suscitant bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits (*).

L'assurance au positif

Le métier de l'assurance doit reposer sur la communication. Les trophées DECAVI de l'assurance constituent à ce titre un atout incontestable pour communiquer positivement sur un secteur qui fait souvent parler de lui en termes de problèmes, devant régler des sinistres, plutôt qu'en termes de solutions. Et pourtant ce sont bien des solutions que l'assurance apporte pour tous les citoyens que nous sommes! A ce titre, on constatera d'ailleurs une volonté au sein de ce secteur de

développer davantage d'actions de prévention.

Ces trophées mettent en lumière des produits et des solutions pour le plus grand bien des consommateurs en les aidant à opérer un choix en fonction de leur profil bien spécifique.

A chaque moment de la vie, une solution existe en toute sécurité grâce à l'assurance, comme l'illustrent les différentes catégories retenues :

- **MON HABITATION** : Assurances Incendie habitation unifamiliale et copropriété
- **MA VOITURE** : Assurances Omnium et Protection juridique
- **MA RESPONSABILITE** : Assurance RC vie privée
- **MA SANTE** : Assurance Hospitalisation
- **MES VACANCES** : Assurance voyage (et Annulation)
- **MON ASSISTANCE** : Assistance aux personnes
- **MON ENTREPRISE** : Assurance contre les Accident du Travail

Ils permettent également d'anticiper l'évolution du marché. C'est ainsi que la catégorie «Innovation» (qui étudie le caractère innovant d'un service ou d'un produit) permet de découvrir des initiatives très prometteuses.

Enfin, ils mettent également en lumière des campagnes publicitaires pour leur pertinence et leur contribution à une meilleure information pour le consommateur.

Les produits gagnant afficheront toujours des caractéristiques très intéressantes. Même si l'on sait qu'en assurance, si un produit peut convenir pour un certain type de clientèle, il se peut qu'en fonction d'un profil très spécifique ce produit ne soit pas le «maître-achat». Tel est l'enjeu du conseil en assurance : c'est bien souvent le profil de l'assuré qui détermine le contrat à souscrire. Quoi qu'il en soit, ces produits serviront toujours de point de départ à la réflexion.

(*) toute l'info sur www.decavi.be.

Plus d'infos également sur les assurances en Belgique via www.assurances.be



► **Thierry Ronvaux**, Arces.
Administrateur délégué

Ma voiture Assurance Protection juridique Auto

Arces, l'Article 1

Arcès, le bon sens récompensé. Grâce à sa police l'Article 1, une assurance protection juridique auto unique, Arces remporte le trophée DECAVI de l'assurance protection juridique.

L'Article 1 repose sur un principe extrêmement simple: Arces propose d'excellentes conditions générales. Mieux ! Elle s'aligne si nécessaire sur toute autre disposition du marché qui serait plus favorable à l'assuré. La compagnie offre donc à ses assurés la meilleure garantie. C'est simple, déroutant, mais Arces est la seule aujourd'hui à proposer à ses courtiers et à leurs clients une telle police.

L'Article 1 s'articule autour de 3 formules. La formule classique qui couvre le véhicule qui porte la plaque d'immatriculation reprise aux conditions particulières. La formule famille qui englobe tous les véhicules du preneur et de sa famille. Et enfin la formule flotte pour les activités professionnelles à partir de 4 véhicules. Et pour simplifier davantage encore la vie du courtier et des assurés, le preneur ne doit pas déclarer les ajouts ou les suppressions de véhicules entre deux échéances. La garantie est en effet acquise pour tout véhicule supplémentaire qui s'ajoute entre deux échéances.

Un produit unique pour un service unique

Si Arces se démarque des autres acteurs du marché grâce à un produit unique, son sens du service contribue également à en faire un assureur remarqué. En travaillant avec Arces, le courtier a en effet la garantie que toute communication relative à un dossier sinistre est prise en charge dans les 2 jours. C'est ce qu'ils appellent la gestion J+2. Bien plus qu'une promesse, cet engagement est vérifiable en permanence grâce à une transparence totale et à un outil informatique qui permet au courtier, où qu'il soit et quand il le souhaite, de suivre l'évolution de ses dossiers en temps réel. Un outil informatique ultra performant et ultra simple est en effet au cœur de la relation qu'entretient Arces avec ses courtiers partenaires.

Arces se distingue enfin par une gestion directe, empathique, pragmatique des sinistres. Les gestionnaires bousculent s'il le faut les méthodes traditionnelles de gestion et proposent un contact personnalisé, direct, convivial avec, par exemple, les victimes d'un dommage corporel. Bref, un assureur qui se positionne comme un objecteur de bon sens et qui est aujourd'hui récompensée pour sa créativité et son sérieux.

► **Jacques Steevens**, Fidea.
Chief Commercial Officer



Ma voiture Assurance Dégâts matériels Auto

Fidea - Assurance Omnium Complète avec une garantie du prix d'achat

L'assurance Omnium Voiture de Fidea (avec garantie de prix d'achat pendant 30 mois) a été élue meilleur choix pour les propriétaires et utilisateurs de véhicules neufs ou récents.

Fidea accorde une grande attention aux besoins du client en matière d'assurances et y répond en offrant une solution globale efficace. Le trophée Decavi 2013 décerné à l'assurance Omnium de Fidea prouve que la simplicité, la transparence et l'accessibilité de cette assurance satisfont à ces critères, ce qui fait d'elle aujourd'hui le meilleur choix sur le marché.

Pour quelles raisons l'assurance Omnium de Fidea est-elle le meilleur choix pour le client ?

- Cette police offre des conditions incomparables.
- Elle est très intéressante pour les propriétaires d'une voiture d'occasion récente (pour les véhicules particuliers qui ont maximum 3 ans au moment de l'achat) en raison de la protection intégrale du prix d'achat pendant 30 mois.
- La valeur à assurer est fixée tout simplement sur la base de la facture d'achat.
- Le prix d'achat est le montant assuré, le risque d'une sous-assurance étant (restant) (pour ainsi dire) limité.
- Ces conditions sont également applicables dans le cadre d'une omnium partielle.

Le client peut librement opter pour une extension : 10 % en plus en option !

- Cette option permet de recevoir automatiquement une indemnisation supplémentaire de 10 % en cas de perte totale.
- Moyennant une prime supplémentaire restreinte, l'assuré crée un filet de sécurité pour des pertes indirectes telles que des CD et bagages mais aussi des réductions obtenues lors de l'achat d'une voiture.

L'assuré a le choix entre 5 franchises fixes pour éviter des surprises désagréables : en concertation avec son intermédiaire en assurances, l'assuré sélectionne parmi les 5 franchises celle qui lui convient le mieux.

Vous êtes un client Elit3 de Fidea ?

Profitez d'avantages supplémentaires !

L'assurance Omnium de Fidea fait partie du concept Elit3 qui regroupe les assurances dommages pour les particuliers. Si vous êtes un client Elit3, vous bénéficiez, en plus des atouts de l'assurance Omnium, de nombreux avantages tels que la possibilité d'un rachat de la franchise pour les dommages accidentels.

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'Omnium de Fidea avec garantie de prix d'achat ou un complément d'information concernant Elit3, prenez contact avec votre courtier. Consultez le site www.fidea.be pour trouver un partenaire en assurances Fidea près de chez vous. Suivez Fidea également sur linkedin.



► **Thierry Van der Straeten**,
Nationale Suisse.
CCO

Mon habitation Assurance Incendie (copropriétaires)

Nationale Suisse – AppartHomes

Nationale Suisse, lauréate du trophée Decavi pour la meilleure police incendie en co-propriété. Apparthomes, assuré jusqu'au plus haut niveau.

La solution d'assurance immanquablement pour les copropriétaires. Complètement sur mesure.

Apparthomes est une assurance tous risques pour les différents appartements qui appartiennent à un ou plusieurs propriétaires. Cette assurance habitation spécifique est conclue pour le bâtiment dans son ensemble et assure donc tant les parties d'habitation privées que toutes les parties communes. Car celui qui possède un appartement n'est pas uniquement propriétaire de celui-ci. Il est aussi copropriétaire des parties communes du bâtiment, comme le hall d'entrée, l'escalier, le toit,...

Police unique, tous risques

Apparthomes est l'assurance par excellence pour tous les copropriétaires d'un immeuble à appartements. L'assurance Apparthomes est définie sur mesure en fonction du bâtiment et offre la certitude de répondre à tous les souhaits. Il n'y a ainsi aucun doute quant aux risques assurés puisque notre police tous risques repose sur le principe selon lequel «ce qui n'est pas exclu est couvert».

Une police solide

La police Apparthomes comprend d'office plusieurs extensions de garantie qui vous assurent notamment contre :

- la responsabilité civile bâtiment;
- avec extension automatique au contenu du bâtiment;
- le vandalisme et les dommages intentionnels;
- les détériorations immobilières à la suite d'un déménagement;
- les détériorations immobilières à la suite d'un vol ou d'une tentative de vol;
- les dommages causés par les combustibles ou fuites de cuves;
- les pertes indirectes;
- ...



► **Benoit Dessain**, Allianz.
Directeur Métier IARD

Mon habitation Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)

Allianz - Home Plan Xpert

Home Plan Xpert

Votre habitation est l'un des investissements les plus importants de votre vie. Non seulement l'achat, mais aussi toutes les dépenses pour la maintenir en bon état : rénovations, réparations, peintures, etc. De plus, votre habitation renferme tout ce qui vous est cher : vos objets de valeur, votre matériel informatique, votre mobilier. Logique que vous recherchiez la meilleure des protections pour votre patrimoine.

Avec Home Plan Xpert, Allianz répond à vos besoins en vous proposant une assurance habitation très complète qui :

- offre des garanties supérieures dans ses garanties de base
- assure automatiquement le bâtiment et le contenu de l'habitation;
- offre la possibilité de couvrir le vol et la protection juridique en option.

Conséquence : pas de risque de sous-assurance. Quoi qu'il arrive, vous êtes bien assuré.

Des garanties ultra étendues

Avec ses garanties de base très étendues, Home Plan Xpert couvre votre habitation et son contenu mais aussi vos meubles et vos plantes de jardin, vos éco-installations, votre piscine, votre matériel informatique, vos appareils électriques et électroniques et bien plus encore. Home Plan Xpert est tellement complète qu'elle ne compte que 2 options complémentaires aux couvertures de base : le vol et la protection juridique. En cas de besoin, vous pouvez même compter sur une véritable assistance opérée en collaboration avec Allianz Global Assistance. En cas de sinistre, Allianz vous propose immédiatement son aide. Quelques exemples :

- Allianz vous conseille via une ligne d'information joignable 24h/24.
- Allianz vous envoie et paie un serrurier si vous oubliez vos clés dans votre habitation.
- Si l'habitation est inhabitable, Allianz paie un hôtel 3 étoiles, la garde de vos enfants, un service d'aide pour le ménage, etc.

Ce produit est exclusivement disponible auprès des courtiers en assurances. N'hésitez pas de consulter votre courtier pour plus d'infos.



► **Luc Kranzen**, Ethias.
Membre du Comité
de direction en charge
des Particuliers.

Ma responsabilité

Assurance RC Vie privée

Ethias - Ethias Familiale

On ne compte plus les exemples, parfois cocasses, parfois malheureux, parfois tragiques, que la presse nous rapporte à propos d'un animal domestique, d'un cycliste, d'un piéton, d'un enfant ou d'un parent, qui a causé bien involontairement un petit accident mais parfois aussi une catastrophe.

On se dit toujours que cela n'arrive qu'aux autres et pourtant cela arrive bien plus souvent que ce que l'on croit. Chez Ethias, plus de 10.000 personnes déclarent chaque année un sinistre de ce type.

Si vous ou votre enfant êtes responsable du dommage causé, vous avez l'obligation de le réparer. Cela représente parfois quelques centaines d'euros, mais parfois aussi quelques milliers ou dizaines de milliers d'euros. Et c'est là que l'assurance familiale intervient.

Chez Ethias, nous avons voulu que cette assurance soit à la hauteur des attentes de nos assurés : une couverture très large, des garanties parmi les plus élevées pour vous offrir une protection optimale qui vous évite toutes mauvaises surprises. Et cela à un prix compétitif de 78,35 EUR par an pour l'ensemble de votre famille car pour nous, le prix ne doit pas être un obstacle à une assurance des plus utiles.

Dans nos vies de plus en plus chargées où l'on manque considérablement de temps, Ethias vous permet de souscrire cette assurance facilement et en un rien de temps via notre www.ethias.be. Si vous préférez en parler à un de nos conseillers, ils sont à votre disposition 24h sur 24 et 7 jours sur 7 par téléphone ou dans un de nos 40 bureaux.

Pour toutes ces raisons, l'assurance familiale d'Ethias a été élue pour la cinquième fois meilleure assurance familiale du marché.



► **Koen Bekkers**,
DKV Belgium.
Directeur Sales

Ma santé

Assurance Soins de santé

DKV Belgium - Plan IS2000

Le plan IS2000 : bien plus qu'une assurance hospitalisation

Avec près de 2 millions de personnes assurées, DKV est le spécialiste sur le marché belge en matière d'assurances maladie privées et ce, depuis 1964.

Son plan IS2000 offre une protection optimale en cas d'hospitalisation. Cette garantie qui est valable dans le monde entier, rembourse les frais hospitaliers à 100%, après l'intervention de la mutualité. Les frais pré- et posthospitaliers (30/90 jours) ainsi que les frais de traitement de 27 maladies graves (la maladie de Parkinson, le diabète, le cancer...) en dehors d'une hospitalisation, sont également remboursés. Il va de soi que le client a toujours le libre choix du médecin, de l'hôpital et de la chambre.

De plus, le plan IS2000 offre les facilités de la Medi-Card®. Grâce à cette carte, le client ne paie plus d'acompte en cas d'hospitalisation. Il aura un minimum de formalités à remplir (il suffit de présenter la carte lors de son admission et de compléter le formulaire de déclaration d'hospitalisation et le tour est joué) et la certitude que la facture sera réglée directement avec l'hôpital, quels que soient le type de chambre et le prestataire choisis. La Medi-Card® balaie donc tous les soucis financiers et administratifs.

Enfin, le plan IS2000 donne accès à un service professionnel d'aide à l'étranger (rapatriement, organisation et prise en charge du retour, transport local vers un hôpital, retour des enfants).

DKV : les meilleurs soins. Pour toute la vie.



Mes vacances

Assurance Voyage

L'Européenne - Go Safe - Police annuelle

L'Européenne remporte le trophée Decavi pour la meilleure assurance voyage.

La police Go Safe, l'assurance annuelle adaptée à vos voyages

Un tour du monde, un city-trip, des vacances à la plage ou un voyage d'affaires, ... Avec Go Safe Full Option, préparez-vous à faire vos valises saison après saison l'esprit tranquille. Nous avons composé pour vous un ensemble complet de garanties qui vous offrira en toute circonstance une protection optimale. Go Safe a été développé par L'Européenne, entité du groupe Nationale Suisse. L'Européenne a été élue plusieurs fois « Travel Insurance Company of the year ».

Les meilleures garanties, réunies avantageusement

- Assistance Personnes.
- Assurance Bagages.
- Accidents corporels.
- Rupture de vacances.
- Retard.
- Assistance véhicules.
- Véhicule de remplacement à l'étranger.

Annulation ALL RISKS - Unique sur le marché

Choisissez l'option All Risks. Elle vous permet d'annuler votre voyage pour presque n'importe quelle raison. Imaginez, vous avez réservé un citytrip pour assister à un concert. Cependant, la représentation est annulée juste avant votre départ. Grâce à la formule All Risks, vous pourrez récupérer les frais d'annulation de votre voyage. Aucune formule ne va aussi loin qu'All Risks!

www.gosafe.be



Mon assistance

Assurance Assistance aux personnes

Inter Partner Assistance - Excellence Travel Assistance formule annuelle

Excellence Travel Assistance Inter Partner Assistance

Quoi qu'il arrive, Inter Partner Assistance vous assiste, n'importe où, toute l'année et à toute heure du jour ou de la nuit. Que ce soit à la maison, en voyage au bout du monde ou sur la route, nos collaborateurs veillent à trouver la solution adéquate de façon rapide et efficace à la situation dans laquelle vous vous trouvez. Tous les membres de la famille sont couverts, ainsi que le véhicule et l'habitation si vous le souhaitez.

Un élément qui caractérise Inter Partner Assistance est le principe «tick the box» : chaque contrat d'assistance est le résultat d'un choix parmi notre offre de services dans les 4 domaines suivants : Voyage, Automobile, Habitation et Santé. Le produit 'Excellence Travel Assistance - formule annuelle' en est un exemple concret. A notre formule d'assistance Voyage peuvent être ajoutées les garanties d'assistance Automobile et d'assistance Domicile.

La formule «Excellence Travel Assistance» est un contrat d'assistance très étendu en termes de garanties et de limites des couvertures. En cas de panne ou d'accident, vous recevez une voiture de remplacement pour une durée de 10 jours si cette garantie est souscrite. En outre, le plafond en matière de frais médicaux s'élève à 300.000 EUR par assuré. Il peut être étendu à 1.000.000 EUR.

Le contrat Excellence Travel Assistance offre - outre des services d'assistance médicale à l'étranger très complets - une palette de garanties supplémentaires très utiles : garanties d'assistance en Belgique avant, pendant et après une éventuelle hospitalisation, couverture de l'ensemble de co-voyageurs (y compris les petits-enfants, les amis, ...), une garde d'enfants malades et une mise à disposition d'un professeur privé, aucune exclusion pour les sports dangereux, etc.

Nos points forts sont les suivants :

- Service sur mesure pour chaque client.
- Annulation de voyage incluse.
- Accessible 24h/24 et 7j/7.
- Inter Partner Assistance est présent dans plus de 30 pays sur tous les continents.



► **Olivier Halflants**,
Fédérale Assurance.
Directeur IARD



► MAPFRE Asistencia
Gauche : **Luc Guillaume** (Head of Automotive); Milieu : **Stephan Pittoors**
(General Manager); Droite : **Wesley Vingerhoets** (Head of Partnership & Distribution)

Mon entreprise

Assurance Accidents du Travail

Fédérale Assurance - Assurance Accidents du Travail

A l'occasion de la cérémonie de remise des Trophées de l'Assurance Non Vie, Fédérale Assurance a été primée comme la meilleure assurance Accidents du Travail du marché belge. Mais pour quelles raisons notre couverture fait-elle la différence ?

Commençons par l'expertise... Depuis sa création il y a plus de 100 ans, Fédérale Assurance protège les entreprises et leurs salariés en accidents du travail. La compagnie a commencé à assurer ce risque 60 ans avant que la couverture ne devienne obligatoire en 1971.

Ensuite, la politique tarifaire... La compagnie n'a appliqué aucune augmentation de prime au cours des 10 dernières années en accidents du travail. Et ce n'est pas tout ! En tant qu'assureur mutualiste, elle n'a pas d'actionnaires externes à rémunérer et partage donc ses bénéfices avec ses assurés. En 2013, Fédérale Assurance leur distribuera plus de 20 millions EUR* sous forme de ristournes et participations bénéficiaires.

Evoquons également la certification ISO 9001 : obtenue il y a plus de 12 ans par le département Sinistres Accidents du Travail, elle garantit aux clients une qualité de service à haute valeur ajoutée. Des exemples ? Les assurés bénéficient gratuitement d'un accompagnement des blessés graves du travail et des conseils du département Prévention, lui aussi certifié ISO 9001. Et grâce à MY FEDERALE Assurance, ils disposent d'un espace internet personnel et sécurisé qui leur permet de déclarer leurs sinistres par la voie électronique et de consulter l'évolution de leurs statistiques de sinistralité.

Fédérale Assurance se démarque enfin par la sérénité qu'elle offre à ses assurés : elle n'applique en effet pas, à l'inverse de nombreux assureurs belges, son droit de résiliation du contrat suite à un sinistre. La compagnie privilégie en effet la mise en œuvre d'actions de prévention en étroite collaboration avec les entreprises assurées.

* Sous réserve d'approbation par l'Assemblée Générale du 13 juin 2013.

Trophée

de l'innovation

Innovation particuliers

MAPFRE Asistencia - European motor pack

Un nouveau produit dans le monde de l'assurance vient de naître: EUROPEAN MOTOR PACK de MAPFRE ASISTENCIA Belgique.

Il prolonge la garantie du constructeur dont bénéficient les voitures neuves et d'occasion. Par voitures neuves, MAPFRE WARRANTY entend les voitures, qui, au moment de la première activation du contrat, se trouvent encore sous garantie usine. Les voitures d'occasion sont celles qui ne bénéficient plus de cette garantie d'usine.

Ce produit est innovant car il prolonge la garantie qui est proposée aux particuliers, et ce pour toutes les marques. Le particulier peut donc, avec libre choix du fournisseur, souscrire une prolongation de garantie pour tout véhicule de tourisme pour les marques et modèles courants. C'est aussi le cas lors d'une vente d'un véhicule d'occasion entre particuliers (ce qui est de plus en plus le cas), situation où aucune obligation de garantie ne vient à s'appliquer.

L'acheteur d'un véhicule en seconde main (à un parent, un voisin...) peut donc souscrire une assurance Garantie auprès de MAPFRE WARRANTY. Elle couvrira les frais de réparation, pièces et main d'œuvre, en cas de panne mécanique, électrique ou électronique. Les exceptions s'appliquent sur tous les composants remplacés au cours d'un entretien. Le véhicule assuré doit bien entendu être, à tout moment, en ordre au niveau de l'inspection automobile et être révisé, entretenu et, si nécessaire, réparé selon les directives du constructeur.

En cas de sinistre, l'assuré a le libre choix du garage-réparateur et le système du tiers payant est d'application. Il s'agit d'une assurance sans franchise avec couverture dès le premier jour après la souscription. La tarification est fonction de la cylindrée du véhicule. La Garantie peut être renouvelée annuellement. L'assurance Garantie peut être complétée par une formule GAP, couvrant les frais supplémentaires en cas de perte totale, de vol ou d'incendie, ainsi que par une assistance routière en cas de panne ou accident dans tous les pays mentionnés sur la carte verte. L'assurance peut être souscrite via votre courtier indépendant ou via votre garagiste habituel.

Pour plus d'informations concernant MAPFRE ASISTENCIA et MAPFRE WARRANTY, veuillez consulter :

<http://www.youtube.com/watch?v=OeHnjXGMxCM&feature=plcp>
<http://www.mapfre-asistencia.com>



► **Philippe Lallemand**, Ethias.
Membre du Comité de direction
en charge des Collectivités et
Entreprises – Président du Comité
d'éthique



Trophée de l'innovation Innovation Entreprise

Ethias - Un Cœur pour le Sport

Régulièrement, l'actualité montre que les accidents cardiovasculaires et vasculaires-cérébraux sont une réalité dans la pratique d'un sport, indépendamment de l'âge, du niveau d'endurance et des précautions prises par chaque sportif. Jusqu'à présent, les polices d'assurance des risques sportifs ne couvraient pas ce type d'attaques, et plus particulièrement les lourdes dépenses liées à la revalidation des victimes.

Cette problématique fut à nouveau soulevée l'an dernier, lorsqu'un jeune footballeur anversois de 16 ans s'est écroulé en plein match. Il a fort heureusement survécu à cette attaque mais la non-intervention des assurances a une nouvelle fois été mise en évidence et suscité l'interrogation, voire l'indignation, de plusieurs parties prenantes. Le Ministre Vande Lanotte lui-même n'a pas manqué d'interpeller le secteur de l'assurance et les fédérations sportives pour apporter une solution durable à cet enjeu sociétal.

En effet, la notion même d'accident vasculaire (arythmie, cardiomyopathie, malformation ventriculaire, etc.) n'implique pas une cause extérieure à l'organisme, critère qui est requis pour toute intervention dans les assurances sportives.

Un réel vide assurantiel qu'Ethias a voulu combler en proposant une solution innovante et pleinement satisfaisante pour l'ensemble des parties prenantes au dossier. L'extension de couverture «Un Cœur pour le Sport» d'Ethias couvre désormais ces risques vasculaires. Un réel soulagement pour des centaines de milliers d'amateurs de sport dorénavant 100 % couverts.

Pour 1 euro par an et par assuré, les fédérations, clubs, écoles ou autres institutions où sont pratiqués des sports peuvent désormais assurer leurs affiliés. La couverture prend en charge tous les frais médicaux liés à l'accident vasculaire, l'invalidité permanente, l'incapacité temporaire, mais aussi les frais funéraires et le versement d'un capital décès. Pour Ethias, innover, c'est assumer pleinement sa responsabilité sociétale d'assureur et mettre en œuvre - grâce à une ingénierie assurantielle sans cesse challengée - des solutions qui seront en mesure de protéger les assurés de manière optimale.

Une réelle volonté de repenser l'assurance, à nouveau récompensée par un Trophée DECAVI de l'Innovation pour la 3^{ème} année consécutive.



► **Luc Rasschaert**,
Belfius Insurance.
Directeur Distribution,
Marketing et Communication

Trophée de la meilleure campagne publicitaire

Belfius Insurance - Les AP : Cocoon Start

Cocoon Start, l'assurance habitation pour jeunes locataires

Quitter le domicile familial et voler de ses propres ailes : quel jeune n'en a pas rêvé ? Mais gagner son indépendance n'est pas toujours de tout repos et quand quelque chose foire à la maison, impossible de retenir ses jurons. Pour accompagner le lancement de l'assurance habitation Cocoon Start, Les AP assurances ont élaboré la campagne M**** !, conçue pour et par les jeunes, et récompensée par un Trophée Decavi de la meilleure campagne publicitaire.

Celle-ci joue sur des situations concrètes vécues, qui engendrent la frustration qui pousse les jeunes à jurer. «La campagne suggère avec humour qu'une bonne assurance permet aux jeunes d'arrêter de jurer», précise Luc Rasschaert, directeur Distribution, Marketing et Communication. «Les AP comprennent très bien que les assurances sont la dernière chose à laquelle les jeunes pensent quand ils vont s'installer seuls pour la première fois. Et pourtant, une bonne assurance peut prévenir de nombreuses frustrations».

Que couvre Cocoon Start ?

Cocoon Start est un pack complet d'assurances, comprenant toutes les assurances dont un jeune locataire a besoin : les assurances incendie, vol, et familiale. Mais Cocoon Start c'est aussi un tas d'extras souvent bien utiles ! En effet, le pack comprend également une garantie spécifique «Home Computer» pour le PC ou l'iPad; 3 interventions gratuites d'un spécialiste par an en cas d'urgence (Home Emergency), ainsi qu'une assistance juridique en cas de litiges locatifs.

Le prix de la tranquillité

Enfin, Cocoon Start est avantageux : le pack complet ne coûte que 25 euros par mois. Pour ceux qui quittent le domicile parental, les six premiers mois sont même gratuits. Avec tout cela, il n'y a vraiment plus aucune raison de jurer !

« Ne dites pas assurance 'R.C. familiale', mais **assurance 'R.C. vie privée'** »



Vincent Callewaert,
Avocat au Barreau de
Bruxelles, Maître de
conférences invité à
l'UCL, répond à nos
question sur cette
importante assurance.

IPM : L'assurance qui couvre la responsabilité civile dans le cadre de la vie privée est mieux connue sous le nom d'assurance R.C. familiale, c'est bien cela ?

Vincent Callewaert : Oui, mais le terme d'assurance « R.C. vie privée » me paraît nettement préférable à celui d'assurance « R.C. familiale ».

Pour quelle raison ?

Tout simplement parce que l'utilisation du terme « familiale » véhicule l'idée selon laquelle seules les personnes qui ont des enfants ou des animaux domestiques devraient disposer d'une telle couverture d'assurance. Or rien n'est plus faux. Toute personne, même isolée, est, en effet, susceptible d'engager sa responsabilité dans le cadre de sa vie quotidienne. Il est donc indispensable qu'elle dispose d'une couverture d'assurance de sa responsabilité.

Pourriez-vous nous donner un exemple de mise en cause de la responsabilité d'une personne isolée ?

Bien sûr. Il suffit de songer au cas du cycliste qui renverse un piéton, à la personne qui laisse

tomber un pot de fleurs de son balcon et blesse un passant, au propriétaire d'un arbre qui s'abat sur un particulier, etc. Dans toutes ces hypothèses, de simples négligences fautives de la vie privée peuvent engendrer des dettes de responsabilité très importantes.

A quels éléments faut-il être attentif au moment de souscrire une assurance R.C. vie privée ?

Abstraction faite des montants assurés, l'attention doit, à mon sens, se focaliser sur trois éléments. Le premier élément réside bien entendu dans les spécificités du risque à assurer. C'est ainsi, par



Si l'assurance R.C. vie privée est tellement importante, pourquoi sa souscription n'est-elle pas obligatoire ?

C'est un vaste débat qui refait d'ailleurs régulièrement surface. La principale difficulté tient en réalité au contrôle du respect de cette obligation. Comment vérifier, en effet, que chaque personne est couverte par une assurance en vigueur lorsqu'on sait que le simple fait de vivre au foyer du preneur d'assurance confère la qualité d'assuré ?

En pratique, on constate cependant que huit foyers sur dix bénéficient d'une couverture de leur responsabilité. Ce chiffre est évidemment encourageant mais, à mes yeux, il reste insuffisant.

exemple, que celui qui souscrit un contrat d'assurance R.C. vie privée alors qu'il détient un cheval de selle doit veiller à choisir un contrat qui contient cette extension de garantie. Dans la plupart des contrats, les dommages causés par ce type d'animaux sont, en effet, exclus de la couverture conformément à ce que permet l'Arrêté Royal du 12 janvier 1984 qui détermine les conditions minimales de garantie. Le deuxième élément à vérifier est la manière dont l'assureur maintient la qualité d'assuré au bénéfice de celles et ceux qui quittent définitivement le foyer du preneur d'assurance (divorce, séparation, autonomie des enfants,...). Pour éviter qu'un tel départ entraîne une perte de la couverture d'assurance, plusieurs assureurs offrent,

en effet, une extension de garantie au profit, par exemple, des enfants du preneur tant qu'ils sont sous la dépendance économique de ce dernier. Le choix doit naturellement se porter vers l'assureur qui offre l'extension la plus large au regard de la situation familiale du preneur. Enfin, le troisième élément à prendre en considération est la manière dont l'assureur se positionne par rapport aux fautes lourdes et intentionnelles des mineurs. Ces fautes sont-elles couvertes ? Dans l'affirmative, jusqu'à quel âge ?

Et quel est surtout le plafond financier qui est fixé au recours en remboursement que l'assureur pourrait être amené à exercer contre le mineur après indemnisation de la victime ? Cette dernière question est parfois déterminante car si la réglementation limite le recours des assureurs à 31.000,00 EUR, plusieurs assureurs s'engagent à limiter leur recours à 10.000,00 EUR, voire renoncent purement et simplement à exercer le moindre recours en remboursement.

A l'heure actuelle, on sait que les conditions minimales de toute assurance R.C. vie privée sont fixées par l'Arrêté Royal du 12 janvier 1984. A votre avis, comment pourrait-on encore améliorer la qualité de ces conditions minimales ?

Globalement, notre réglementation est de grande qualité. S'il fallait néanmoins suggérer une modification, je dirais qu'une avancée consisterait certainement à imposer que tant que le contrat d'assurance du preneur est maintenu en vigueur, celui-ci doit accorder la qualité d'assuré à tous les enfants de ce preneur jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 20 ans, voire 25 ans, et ce quelle que soit la raison pour laquelle ils ont quitté le foyer du preneur. Une telle modification résoudrait, en effet, bien des cas de non-assurance et permettrait surtout aux assureurs d'avoir une communication claire quant à l'âge à partir duquel il s'impose de souscrire son propre contrat d'assurance.

Les assureurs s'inscrivent dans les défis de la société

Quel est le secteur économique qui se focalise le plus sur les questions sociétales ? Pour beaucoup, il s'agit de celui des assurances. En tout cas, c'est parce que ce métier intègre parfaitement tous les enjeux du futur qu'il peut voir l'avenir avec confiance. A l'image de son célèbre porte-parole, Wauthier Robyns de Schneidauer. Rencontre avec le responsable de la communication d'Assuralia. De toute évidence, voilà un homme qui voit la vie avec « assurance ».



Assuralia (anciennement UPEA) est l'union professionnelle des entreprises d'assurances. Son Président est Bart De Smet (AG Insurance) ; son Vice-président, Bernard Thiry (Ethias) et son Administrateur Délégué, Philippe Colle. En réalité, la quasi-totalité des compagnies qui interviennent sur le marché belge composent cette fédération. Cela concerne les grandes, moyennes et petites entreprises, les sociétés nationales et étrangères, les principales branches et les différentes formes juridiques dont sont dotées les firmes impliquées dans les assurances. En termes de volumes des primes, cette association représente 99% de l'encaissement en assurance non-vie (incendie, accident et risques divers) et un peu moins en assurance vie. Ce poids considérable lui permet d'assumer ses missions de représentation, de coordination, d'étude, de sensibilisation et de formation. Assuralia fait partie de ces lobbies dont l'influence sur les différents gouvernements et sur les multiples assemblées en Belgique n'est pas à négliger.

Wauthier Robyns de Schneidauer siège dans le Comité de Direction d'Assuralia. Selon la terminologie de sa fédération, il est « Directeur Presse & Communication ». Disons plus simplement qu'il en est le porte-parole. Il s'identifie totalement à son institution. Certains esprits pervers ajouteront que son institution s'identifie totalement à lui. Parlons plutôt d'osmose entre lui et son organisation comme c'est le cas entre Jean-Philippe Ducart et Test-Achats ou Tommy Scholtes et l'Eglise. Précisons par ailleurs qu'il est parfait bilingue. Il communique avec les médias autant au Nord qu'au Sud du pays, ce qui n'est pas le cas de tous les porte-parole. Et il le fait sobrement et efficacement, ce qui est encore plus rare. Il est clair que de nombreuses fédérations (dont celle du secteur financier) seraient ravies de pouvoir disposer d'un porte-parole de cette trempe.

Gestion des risques

Wauthier Robyns nous accueille à la Maison de l'Assurance au Square de Meeus, à proximité du quartier européen à Bruxelles. Dire qu'il voit l'avenir avec sérénité est un euphémisme. « L'assurance est

un métier qui a une finalité et qui a le sens de cette finalité », nous confie-t-il d'emblée. Quel est précisément la répartition entre l'assurance vie et l'assurance non-vie ? « Les compagnies sont intéressées aux 2/3 par l'assurance vie alors que chez les courtiers, c'est l'inverse : le non-vie correspond

“
L'idée de mutualisation est acceptée. Même si, généralement, on paie plus qu'on ne reçoit.”

aux 2/3 de leur activité ». Mais, en termes d'emplois, quel est l'impact des assureurs ? « Nous représentons 24.000 CDI. Pour info, chez les courtiers, il y a 20.000 CDI. D'autre part, notre secteur est majoritairement féminin, que ce soit en terme d'exécution et de direction. Nous constatons égale-

ment que l'âge moyen augmente. Ce phénomène est dû au fait que nous avons engagé beaucoup de baby boomers. Dans les 10 à 15 ans, nous devons les remplacer ».

Justement, quelles sont les filières qui mènent à l'assurance ? « Il y a notre centre de formation, rappelle Wauthier Robyns. Bien sûr, il y a aussi les études mathématiques. C'est la meilleure façon d'accéder à l'actuariat, c'est-à-dire à la gestion des risques. Mais il n'y a pas que les actuaires chez les assureurs. Il y a, par exemple, de plus en plus de juristes. Il faut savoir que les contraintes juridiques et légales sont en perpétuelle augmentation dans les compagnies. Notamment, les lenteurs de la justice coûtent cher. L'arriéré judiciaire crée de nombreux préjudices ».

Développement durable

La complexification de la société n'amène-t-elle pas davantage de produits ? « Il est clair que l'offre augmente sans cesse. En réalité, les compagnies ont la liberté de concevoir et de tarifier. C'est le cas, par exemple, en matière de bonus



malus. Mais il y a des limites évidemment ». Justement, où est l'autorité régulatrice dans le secteur de l'assurance ? « En fait, il y a deux régulateurs. Il y a tout d'abord la Banque Nationale. Elle assume le contrôle prudentiel. Elle vérifie la solvabilité des assureurs. Et puis, il y a la FSMA (NDLR : anciennement Commission Bancaire) qui veille au traitement loyal du consommateur. Puis, n'oublions pas les courtiers. Ils sont là pour défendre les intérêts des assurés vis-à-vis des assureurs. Les Belges restent très attachés à leurs courtiers. Ceci dit, je dois quand même constater que, globalement, le concept d'assurance est entré dans les mœurs. L'idée de mutualisation est acceptée. Même si, généralement, on paie plus qu'on ne reçoit ».

De nos jours, il est de bon ton, pour les entreprises, de s'intéresser au développement durable. Généralement, elles le font de manière superficielle et dans un but de relations publiques. Chez les assureurs, il en va autrement, pas par vertu mais par nécessité. Ceux-ci sont confrontés quotidiennement aux enjeux socié-

Les Belges sont généralement satisfaits de leurs assureurs

Le « Consumer Scoreboard » de la Commission Européenne est devenu une référence dans l'évaluation de la satisfaction des consommateurs européens. Ce tableau de bord se base sur les réponses données par des consommateurs choisis au hasard dans le cadre d'une enquête téléphonique portant sur 51 produits et services. En tête de la catégorie « services », en Belgique, il y a les soins personnels, les services culturels et de divertissement, les services de sports et de loisirs. Quoi de plus normal ? Dans ce classement, on remarque néanmoins que les assurances habitation, auto et vie obtiennent un excellent score de satisfaction. En outre, ces 3 évaluations de services belges sont supérieures à la moyenne européenne et à celle des pays voisins. « Selon le SPF Economie, commente Wauthier Robyns, sur le budget des ménages belges, les assurances représentent un budget moyen de 1.736 euros, soit 5% des dépenses totales. Dans ces conditions, il est rassurant de constater, grâce à l'Europe, que la qualité du service des entreprises basées en Belgique est bien perçue. Le recours à des compagnies à l'étranger reste très marginal ».

taux. Ils sont donc obligés de les inclure dans leur analyse et leur stratégie. Comme l'indique le rapport d'Assuralia, la durabilité est au cœur-même de l'activité d'assurance. Elle correspond au souci de mener à bien les engagements à assumer à l'égard de l'ensemble de la société. Dans sa fonction de protection à moyen et long terme, l'assureur doit être par nature soucieux de ce qui est durable.

Innovation et prévention

A partir de là, les entreprises d'assurance défendent, et c'est logique, leurs intérêts particuliers. Pour ce faire, elles ont le droit d'utiliser tous les arguments et tous les conseils. De la même manière, les pouvoirs publics ont l'obligation de mesurer l'intérêt général afin d'imposer au secteur les mesures nécessaires. Il ressort de tout ceci que le dialogue doit être permanent entre l'union professionnelle et le secteur public. Le but final est de concevoir ensemble de nouveaux services

qui répondent aux besoins des consommateurs, des entreprises et des collectivités.

A ce propos, les assureurs ont un rôle à jouer en matière d'innovation. « Nous en sommes capables, conclut Wauthier Robyns, car un esprit de concurrence et d'émulation règne dans notre secteur. Nous maîtrisons parfaitement le tryptique Produit-Prix-Service.

Notamment, nous sommes de plus en plus présents sur le terrain de la prévention. Par exemple, nous pouvons, via les nouvelles technologies, inspirer aux jeunes des comportements responsables. Cette approche préventive ne peut que se fonder sur la politique éducative qui est mise en place par les pouvoirs publics. Nous voulons avoir à faire à des consommateurs avertis.

Les gens doivent avoir conscience des risques et être capables de résoudre les conflits ». Pour beaucoup, le secteur de l'assurance a un avenir parce qu'il s'inscrit dans une démarche sociétale.

ASSURANCE HABITATION COCOON START

Fini de jurer! Grâce à l'assurance la plus complète pour jeunes locataires.

Infos et conditions sur www.lap.be
Suivez-nous sur [f Les AP JeQuitteLeNid](https://www.facebook.com/LesAPJeQuitteLeNid)

Lauréat du Trophée Decavi pour la meilleure campagne de publicité dans la catégorie "Assurances non vie"

Les AP est une marque et un nom commercial de Beliris SA, entreprise d'assurance agréée sous le numéro 00372. RPM Bruxelles VA BE 0405 244 004 • ER, Mac Raaijse, Avenue Gollie, 58 • 1210 Bruxelles • FR 04 80 113

Quand le climat change, l'assurance change...



Pas besoin d'être Docteur en Science Economique ou militant de Greenpeace pour comprendre que la société doit intégrer les changements climatiques dans ses modes de fonctionnement. En tout cas, s'il est un domaine où cela paraît évident, c'est bien celui de l'assurance. Certes, il est encore un peu tôt pour connaître l'impact réel de l'évolution du climat sur cette activité. Néanmoins, il est intéressant, pour les professionnels et les usagers, de déjà mesurer toutes ces mutations.

Pour ce faire, en Belgique, l'expertise de Jean-Pascal van Ypersele est incontournable. Rencontre à Louvain-la-Neuve avec le Vice-président du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat).

Le Professeur Jean-Pascal van Ypersele (Bruxelles, 1957) est Docteur en sciences physiques, climatologue, professeur ordinaire à l'UCL, où il co-dirige le *Master en Sciences et Gestion de l'Environnement*. Spécialiste de la simulation des changements climatiques, il s'intéresse à l'effet des activités humaines sur le climat et vice-versa. Son approche est interdisciplinaire. Elle est fondée sur le dialogue avec tous les secteurs. Ce n'est sûrement pas un « intégriste-écologiste ». Ne lui dites pas non plus qu'il est météorologue, il serait mécontent. Demandez-lui plutôt ce qu'est la climatologie. Il vous répondra que c'est l'étude du climat qui est défini à partir de moyennes sur 30 ans. Bref, la météo n'est pas le climat vu qu'elle ne concerne que des périodes beaucoup plus courtes.

Pas besoin de tourner autour du pot (catalytique) avec Jean-Pascal van Ypersele pour aborder le sujet. Ses minutes sont comptées. « Depuis 1950, nous précise-t-il, les facteurs humains, à savoir principalement les émissions de gaz à effet de serre dont le dioxyde de carbone, sont devenus l'élément déterminant dans l'évolution du climat. On peut même dire que ces facteurs provoquent le réchauffement. Et malgré tous nos efforts, ce phénomène est en croissance. Force est de constater qu'il y a de plus en plus de dioxyde de carbone dans l'atmosphère. Résultats des courses, l'élévation de la température au 21ème siècle se situera entre 1,1° C et 6,4° C. Pour mémoire, cette augmentation ne fut que de 0,8° C au 20ème siècle ». Pourquoi une telle fourchette de températures quant au 21ème siècle ? « Deux raisons à cela. D'abord parce qu'on ne peut prédire la sagesse de l'humanité en matière d'usage des combustibles fossiles d'ici la fin du siècle. Ensuite parce que certains modèles sont plus ou moins sensibles que d'autres à une augmentation de la concentration en gaz à effet de serre et qu'il faudrait encore mieux comprendre les phénomènes climatiques pour réduire ces incertitudes ».



CLIMATE CHANGE



Les changements climatiques intéressent de plus en plus de Belges

L'enquête publique organisée en 2009 par le service fédéral Changements climatiques a livré quelques résultats significatifs sur la perception de la problématique du climat par les Belges. Il est utile de les rappeler :

- Le changement climatique est un problème environnemental assez grave : cette question occupe la 5ème place parmi une liste de 16 problématiques environnementales préoccupant les Belges.
- Le changement climatique est une menace pour la vie quotidienne, même en Belgique : plus de 50% des Belges sont conscients des dangers du changement climatique pour la vie quotidienne.
- La responsabilité individuelle est sous-estimée : la majorité affirme encore que les émissions dues à l'industrie et au transport sont les principales causes du changement climatique.
- Chaque individu peut faire la différence : les Belges comprennent pourtant très bien que le changement climatique ne peut être combattu que par un changement de notre mode de vie.
- Le Belge est (moyennement) satisfait de ses propres efforts : 63% des Belges sont satisfaits des efforts qu'ils fournissent.
- Les autorités fournissent trop peu d'efforts : 53% sont, par contre, peu satisfaits des politiques des autorités.
- L'aspect énergétique d'un achat est perçu comme toujours plus important : avec le prix et la qualité, la consommation d'énergie est qualifiée de critère d'achat très important.

Climat plus intense

En réalité, la science climatique évolue comme toutes les sciences. Mais ne croyez pas qu'elle soit récente. Dès 1859, l'Irlandais John Tyndall avait étudié la transparence des gaz à la chaleur radiante (infrarouge). Il était arrivé à la conclusion que des modifications de la proportion de certains gaz dans l'atmosphère pouvaient jouer un rôle important dans les variations du climat. Le Suédois Svante August Arrhenius (Prix Nobel de Chimie), quant à lui, avait estimé, en 1896, qu'un doublement du taux de dioxyde de carbone dans l'atmosphère causerait un réchauffement de l'ordre de 5° C. Plus de 100 ans plus tard, le GIEC était arrivé, plus ou moins, aux mêmes chiffres. Mais Arrhenius pensait qu'il faudrait plusieurs milliers d'années pour arriver à ce doublement, alors qu'on sait à présent que cela pourrait arriver au cours de ce siècle...

Aujourd'hui, grâce aux ordinateurs et à la modélisation, on peut faire des expériences à propos des changements climatiques. En quelque sorte, on reproduit le climat de manière virtuelle. On s'intéresse alors autant à la température de l'air qu'à celle de l'eau. N'oublions pas que l'eau constitue 70% de la surface de la Terre et que davantage de vapeur d'eau dans l'atmosphère signifie davantage de précipitations. « Une chose est claire, poursuit Jean-Pascal van Ypersele, l'intensité des pluies et des neiges va augmenter. Certes, de par le réchauffement, il y aura progressivement moins de jours de neige. Mais quand ces jours de neige arriveront, ils seront beaucoup plus intenses ».

Nouvelles normes

Autre constat ? « Un autre phénomène que les scientifiques constatent est la diminution de la surface de la banquise arctique. Cela semble modifier la position du jet stream, ce grand courant d'air qui évolue à 12 km d'altitude. La sinuosité du jet stream augmente rendant les oscillations orientées davantage suivant les méridiens. Cela pourrait expliquer les contrastes climatiques. En d'autres termes, les événements extrêmes vont se multiplier, qu'il s'agisse de tempêtes de neige, d'inondations, de sécheresses, de vagues de chaleur, ... Il n'y a pas de raison que l'Europe échappe à cette évolution. Il faut donc une prise de conscience. Cela doit impliquer des changements de normes et de politiques. Tant du côté de l'adaptation (comme, par exemple, cesser de construire dans les zones inondables) que du côté de la prévention à long terme, par la réduction des émissions de dioxyde de carbone. Chaque année, l'Europe paie 500 milliards d'euros pour importer des combustibles fossiles. On pourrait affecter une partie de cette somme à d'autres projets ».



Au niveau mondial, dans le secteur de l'assurance, ce sont les réassureurs (Munich Re et Swiss Re) qui ont été les premiers à mettre en garde contre les changements climatiques. A cet effet, ils ont même collaboré avec Greenpeace. En Belgique, le secteur se préoccupe encore assez peu des changements climatiques. Par exemple, la dernière conférence de Jean-Pascal van Ypersele devant le secteur datait de 2008, c'est-à-dire il y a 5 ans. C'est dire si son intervention lors de la récente Cérémonie de Remise des Trophées Decavi de l'Assurance non-vie fut un véritable événement...

Pour en savoir plus :

www.climat.be/vanyp et [/desintox](http://desintox)

www.uclouvain.be/conferenceclimat

ULB Livres : « Le changement climatique, mythes, réalités et incertitudes » de Pierre Vellinga

Pourquoi un label pour les courtiers en assurances ?



Pour beaucoup de personnes, en matière de protection, il suffit d'être assuré. Bien peu situent la différence au niveau de l'intermédiaire. Pourtant, c'est au moment où il en a vraiment besoin que le client juge la qualité de la couverture de ses contrats et de la plus-value d'avoir un intermédiaire qualifié à ses côtés.

By Piet Vandeborne, General Manager Brocom



“
le courtier en assurances offre la garantie à son client qu'il est bien assuré!

Les courtiers, dont la plupart sont reconnaissables au label du canal de distribution « Courtier en Assurances » s'engagent à respecter les critères suivants :

- Le courtier est enregistré comme courtier en assurances auprès de la FSMA (Financial Services and Markets Authority - Autorité des services et marchés financiers).
- Il répond aux exigences légales en matière de formation et d'assise financière des courtiers en assurances.
- Il est indépendant des compagnies d'assurances. Il est donc en mesure de défendre les intérêts de ses clients en toute impartialité, et de leur proposer, à tout moment, des informations objectives en matière de couvertures d'assurances émanant de différentes compagnies.
- Il est au service de son client et l'assiste à tout moment de la vie de son (ses) contrat(s).
- Il dispose de tous les outils pour défendre les intérêts de ses clients de manière efficace. Il peut ainsi leur soumettre les choix, prix, conseils et services les mieux adaptés, et les aider à choisir l'assurance qui correspond le mieux à leur situation.
- Il évalue et réévalue ses choix régulièrement. À tout moment, il est donc en mesure de leur fournir des informations à la pointe de l'actualité.
- Il les guide vers l'assurance la mieux adaptée à leurs propres besoins, que ce soit sur le plan des garanties ou du service.
- Il est le compagnon de route dans le monde peu transparent des assurances. Il est le conseiller fiable et stable, qui établit une relation de confiance durable avec ses clients.
- Il se forme continuellement dans de nombreux domaines (législation, gestion de bureau, produits d'assurance, informatique).
- Et si le client a malgré tout une plainte ou un différend à régler? Ce litige sera géré de manière centrale et indépendante par l'Ombudsman des Assurances.

L'indépendance de l'intermédiaire par rapport à la compagnie d'assurances est primordiale. Elle garantit une impartialité dans le choix des contrats et des compagnies et apporte une aide précieuse en cas de sinistre. L'assurance est un produit de consommation couvrant l'assuré contre les conséquences financières d'un événement futur et incertain : le consommateur n'y pense donc pas spontanément. Il faut donc rapprocher l'assurance du client, c'est un des nombreux rôles du courtier.

L'assurance couvre les risques les plus divers et doit s'adapter aux évolutions que rencontre notre société. Le métier d'assureur devient donc, jour après jour, de plus en plus complexe. Rendre compréhensible à l'assuré un langage de spécialiste, conseiller le consommateur dans

le choix de ses garanties et mériter la confiance de l'assuré, telles sont quelques unes des nombreuses missions des courtiers.

Qu'est-ce qu'un courtier ?

- Il est un **TECHNICIEN** confirmé de l'assurance soumis à une réglementation stricte. Il dispose des outils nécessaires et connaît parfaitement le marché et les procédures.
- Il est un **CONSEILLER** objectif et indépendant pour son client.
- Il est **INDEPENDANT** à l'égard des compagnies d'assurances.
- Il est aussi un **CREATEUR** qui recherche les meilleures solutions en faisant preuve d'un esprit analytique et d'imagination en fonction de la situation personnelle de son client.

Que fait le courtier ?

Le courtier rend un triple service à son client :

- 1. Il l'aide à analyser ses risques et joue un rôle essentiel en matière de prévention.
 - 2. Il le conseille en s'appuyant sur cette analyse et son savoir-faire.
 - 3. Il défend ses intérêts en toute occasion et, en particulier, lors du règlement des sinistres.
- En bref, le courtier travaille sur base d'une relation de confiance à long terme avec son client tout en répondant à des règles strictes de déontologie. Il se doit donc de toujours agir dans l'intérêt de l'assuré.

En quoi consiste le métier de courtier ?

Le courtier est le lien entre l'assuré et la compagnie d'assurances. Il cumule deux fonctions qui peuvent paraître paradoxales mais sont intimement liées et complémentaires. L'une n'a pas de sens sans l'autre. Le courtier est avant tout le conseiller de l'assuré, il est le maillon humain dans la chaîne de distribution, proche de son client. De par son indépendance et de par sa connaissance des produits des différentes compagnies, il a la confiance du consommateur. Mais il est aussi le canal de distribution des compagnies partenaires du courtage. Son impartialité est garantie par

le fait qu'il a toujours à sa disposition plusieurs fournisseurs différents.

Le courtier travaille aussi bien dans son environnement géographique immédiat qu'au niveau national. Dans tous les cas, il est prêt

à s'adapter aux exigences de chaque client, quelle que soit l'importance ou la complexité de ses besoins. Chaque client peut ainsi trouver un courtier lui offrant un service adapté à la nature de ses attentes.



Plan IS2000
élu meilleure assurance hospitalisation.



Nous vous remercions pour votre confiance.



- hospitalisation
- frais ambulatoires
- soins dentaires
- dépendance
- perte de revenu

Les meilleurs soins. Pour toute la vie.

www.dkv.be



Ethias fait battre le cœur des sportifs.

Savez-vous que les accidents cardio-vasculaires et vasculaires-cérébraux ne sont presque jamais couverts par les assurances sportives ? Avec **Un Cœur pour le Sport**, Ethias est le premier assureur belge à vous couvrir contre ces risques pendant la pratique de votre sport. De quoi faire battre le cœur de plus d'un million de sportifs amateurs assurés chez Ethias !

Pas encore assuré chez Ethias ? Surfez sur www.ethias.be

ethias
Les efficacassureurs