ASSURANCES

MAGAZINE

TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON-VIE 2023 : LES LAURÉATS

ASSURER TOUS VOS BESOINS

SUPPLÉMENT DE IPM ADVERTISING

Editorial
ENVIRONNEMENT DIFFICILE

Les Trophées 2023 de l'assurance non-vie en sont à leur 19e édition. L'objectif est de couronner les meilleurs produits d'assurance non-vie. Cette année encore, l'environnement est anxiogène : incertitude géopolitique, inflation en forte hausse…

Contexte géopolitique incertain

▪ Le contexte géopolitique est actuellement fort incertain : **les conséquences de la guerre en Ukraine et les tensions entre les États-Unis et la Chine façonnent un nouveau monde.** L'importance de la géopolitique pour les stratégies d'entreprise est à son plus haut niveau depuis une génération : les dirigeants doivent gérer les opportunités et les risques politiques.

L'environnement géostratégique actuel pose donc une série de défis importants aux gouvernements : sécurité énergétique, objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance, inflation, approvisionnement en ressources essentielles, insécurité alimentaire…

Dans ce contexte incertain, les assureurs se doivent d'intégrer l'analyse géopolitique dans leur gouvernance, leurs modèles économiques et leurs stratégies (risque élargi de guerre, hausse de l'inflation et des taux d'intérêt…).

Forte hausse des primes en assurance incendie

▪ Outre ce contexte géopolitique difficile, **l'inflation actuelle a un impact non négligeable sur le coût de nos assurances.** Prenons l'indice Abex, qui influence le montant des primes d'assurances-incendie : il est passé à 1.004 fin novembre, soit une hausse de près de 11% par rapport à l'année dernière.

La hausse des prix des matériaux de construction aura pour conséquence que l'assurance incendie est devenue plus chère en 2023. En effet, ces prix servent de base au calcul de l'indice Abex, qui sert lui-même au calcul de l'indexation de la prime d'assurance-incendie. Cet indice, calculé deux fois par an aux mois de mai et de novembre, s'est établi à 1.004 fin novembre 2022, contre 906 en novembre 2021, soit une hausse annuelle de 10,8%, contre 5,6% l'an dernier.

Il s'agit de l'une des croissances les plus élevées jamais observées pour cet indice. Ce sont essentiellement les prix de l'acier, du bois et des isolants qui ont fait grimper l'indice. Mais bonne nouvelle toutefois : **suite à la hausse de l'inflation et de l'indice Abex, les montants assurés ont été sensiblement majorés.**

▪ Le secteur des assurances n'est également pas épargné par le climat. Au cours de ces dernières années, les assureurs ont vu la fréquence et l'intensité des tempêtes augmenter. Par le passé également, des tempêtes ont causé en effet des dégâts importants à des habitations et des véhicules. Avec les inondations de juillet 2021, notre pays a fait face à la plus grande catastrophe naturelle qu'il ait jamais connue. Les assureurs ont déboursé plus de 2 milliards d'euros en indemnisations dans le cadre d'un protocole unique établi avec les autorités.

Le secteur est d'ailleurs plus que demandeur d'actions coordonnées et intégrées en matière de prévention pour toutes les régions ainsi qu'un cadre légal clair dans lequel il pourra opérer en collaboration avec les autorités après une catastrophe naturelle grave.

Continuer à communiquer

▪ L'aspect obligatoire et/ou indispensable de l'assurance n'en favorise pas une perception positive. Les assureurs cherchent donc à communiquer. C'est ainsi que leur présence sur les réseaux sociaux est de plus en plus marquée. L'engouement des assureurs pour la publicité vise également à affirmer une identité forte et un message plus attractif. Toutes les compagnies, ou presque, se sont lancées dans une course à l'image. Le métier de l'assurance repose donc de plus en plus sur la communication.

Cette communication permet de faire connaître les atouts des solutions d'assurance proposées par les assureurs. La manière de s'engager sociétalement également. Car l'assureur s'investit de plus en plus dans la résolution de problèmes sociétaux : vieillissement de la population, problèmes liés à une meilleure mobilité, écologie, gestion de crise sanitaire, etc. Dans ce cadre, les actions prises par les assureurs en termes de prévention prennent toute leur importance.

Ce sont bien des solutions que les assureurs apportent, et ce pour tous les citoyens que nous sommes ! Notre dossier sur les besoins (voir plus loin, en page 12 : mobilité, maison, santé, voyages…) mentionne d'ailleurs quelques solutions concrètes proposées par les assureurs.

Laurent Feiner - CEO, Decavi

SOMMAIRE

Edito 02
Innover en assurance 03
Digital 04
Faire de l'assurance autrement 06
Communiquer en assurance 06
Prévention 08
Engagement sociétal 09
Mes voyages 10
Chaque besoin est assurable 12
- Ma mobilité 12
- Mon habitation 15
- Ma responsabilité 17
- Mes droits 17
- Ma santé 18
- Mon entreprise 19
Trophée du Courtage 22
Les Trophées de l'Assurance 23

Ours

SUPPLÉMENT GRATUIT À LA LIBRE BELGIQUE – 27/04/2023.

IPM ADVERTISING
GENERAL MANAGER : SOPHIE VANDERWINKEL
RÉDACTION : LAURENT FEINER
CONTENT MANAGER : CORINE LOOCKX - CORINE.LOOCKX@IPMGROUP.BE

COMMERCIALISATION : MURIEL STORRER, AIMES & CO
PREPRESS : IPM LEVEL UP
PHOTOS : © SHUTTERSTOCK

IMPRIMÉ PAR IPM PRESS PRINT / EDITEUR RESPONSABLE : FRANÇOIS LE HODEY / RUE DES FRANCS 79 – 1040 BRUXELLES - TÉL. : 02/211 31 44 – FAX : 02/211 28 20

INNOVER EN ASSURANCE

Pour conserver leurs marges dans l'environnement économique et financier actuel et pour faire face aux nouveaux acteurs entrants, les assureurs font de l'innovation un axe majeur de leur stratégie. L'innovation et la digitalisation du secteur sont devenus incontournables. On ne peut plus faire sans…

Ce qui implique une approche nouvelle du métier de l'assurance, ce qui devrait être tout profit pour les assurés.

La situation difficile que nous connaissons (pandémie, incertitudes géopolitiques, hausse des taux d'intérêt et de l'inflation…) amène les assureurs à se réinventer encore plus rapidement en repensant leur utilité vis-à-vis des clients.

L'avenir de l'assurance dépendra de sa capacité à se réinventer. Dans un contexte de forte concurrence et face à des exigences de plus en plus élevées des clients, les assureurs ont pour ambition de proposer des services de plus en plus innovants et différenciants.

A ce titre, les assureurs ont une véritable carte à jouer en proposant de nouveaux services innovants dans le prolongement de leurs offres existantes.

ALLIANZ BENELUX

Les recherches montrent que les PME, professionnels indépendants ou professions libérales sont conscients des assurances qu'ils ont contractées, mais qu'ils ne savent pas toujours si celles-ci suffisent à répondre à leurs besoins ainsi qu'à leurs obligations.

C'est pourquoi, **Allianz** a conçu le **Scan Risques & Assurances**, un bref questionnaire en ligne (2 minutes suffisent) sur allianz.be. Les besoins d'assurance du client sont cartographiés et il reçoit un aperçu de ses assurances obligatoires, recommandées mais aussi les plus rassurantes pour l'entrepreneur, l'entreprise ou ses employés. Il peut alors cliquer sur le courtier de son choix pour recevoir des conseils sur mesure et une offre sans engagement.

Client et courtier reçoivent un rapport détaillé avec des informations sur les différents produits d'assurance et des conseils en prévention afin de prendre ensemble des décisions en connaissance de cause et d'améliorer leur relation commerciale en quelques clics de souris.

L'offre du scan Scan Risques & Assurances d'Allianz est entièrement digitalisée et permet au client final d'établir lui-même, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, une première analyse de l'état de santé de son portefeuille d'assurances.

Un lien direct vers un courtier permet de créer un contact informatif, voire productif, entre le client et le courtier. Allianz s'inscrit ici dans sa volonté d'être un agent facilitateur du monde de l'assurance. En proposant des produits et services simples et efficaces mais surtout, des services soutenant à la fois les courtiers et leurs clients. Tout en conservant un haut degré d'objectivité dans les résultats transmis aux clients, Allianz y voit une opportunité de renforcer son image de marque et la perception positive de ses produits.

Le processus dirige donc immédiatement l'entrepreneur vers un courtier à qui reviendra la charge de fournir une offre cohérente et bénéfique en termes d'assurance. L'analyse se veut objective et permet aux courtiers de montrer une grande indépendance de choix. L'objectif premier est de permettre aux entrepreneurs de mieux comprendre les risques encourus et leurs besoins en assurance.

Le rapport détaillé envoyé à l'entrepreneur et au courtier contient une description des produits adaptés à l'entrepreneur, à l'entreprise et à ses employés, mais aussi, des conseils en prévention personnalisés sur base des risques identifiés.

" Grâce au Scan Risques & Assurances, les besoins d'assurance du client sont cartographiés et il reçoit un aperçu de ses assurances. "

Birgit Hannes

Head of Sales & Distribution Belgium, Allianz Benelux

DIGITAL

L'un des principaux enjeux de la transformation digitale pour le secteur de l'assurance est l'amélioration de l'expérience client. Dans le contexte actuel, c'est lors de la souscription à un contrat ou de la survenance d'un sinistre que les assureurs ont principalement l'opportunité de communiquer et d'échanger avec leurs assurés.

L'objectif pour les assureurs est de ce fait de renforcer la relation avec leurs assurés en communiquant avec eux tout au long du cycle de vie du contrat. La toute grosse majorité des clients est clairement disposée à utiliser des canaux liés aux contacts numériques (chat en ligne, courrier électronique, téléphonie mobile, ...).

Cette transformation digitale permet aux assurés d'être plus «libres»: souscrire à un contrat d'assurance sans se déplacer ou téléphoner, accéder à tous les documents et attestations en ligne depuis un espace client dédié, faire directement des changements dans leurs contrats quand leur situation évolue, etc. Le «chat vidéo» devient de plus en plus utilisé avant la souscription d'une assurance, la modification d'une police existante ou encore l'introduction d'une réclamation.

Le prospect recherche ses produits en ligne, surfe sur les réseaux sociaux et souscrit un contrat d'assurance via une application mobile. Il ne passe plus automatiquement par un intermédiaire physique (un courtier ou un agent).

Nous reprenons l'exemple d'AXA Belgium qui a, dans le cadre de ses contacts avec ses assurés, lancé plusieurs initiatives digitales.

AXA BELGIUM

▪ **AXA Belgium** a accéléré sensiblement la digitalisation de ses parcours clients («customer journeys»: points de contact entre l'assureur et l'assuré à des moments clé de son assurance).

Parmi les initiatives digitales lancées en 2022, citons notamment:

a) **Sinistres en auto:**
- assistance: le client peut demander de l'assistance de manière digitale via Axa.be ou suite à un appel à AXA Assistance via son smartphone. Il sera redirigé vers un site internet qui lui permet de renseigner les informations sur la panne ou l'accident, demander une dépanneuse et suivre le trajet de celle-ci jusqu'au lieu de dépannage (en temps réel);
- assurance: le client peut déclarer un sinistre de manière digitale via **«eClaims»** sur Axa.be. Rapide et simple, l'outil présente de nombreux avantages: vérification automatique de la couverture avec confirmation de la prise en charge du sinistre (si possible), information du client sur le montant de la franchise éventuelle, suivi du statut du sinistre en ligne, etc.

b) **AXA Business Pack** propose aux entreprises «starters» un flux complet de souscription en ligne reprenant les assurances obligatoires, essentielles ou sécurisantes sur base d'une activité.

c) **Accident du travail**: citons l'outil de déclaration en ligne en accident du travail. Accessible depuis juin 2022 via axa.be, cet outil permet aux petites entreprises et aux courtiers de déclarer un accident du travail via un flux simplifié. Basé sur une structure logique et fluide, l'outil guide l'utilisateur par une série de conseils clairs et propose, en fin de flux, un e-mail de confirmation avec le numéro de dossier sinistre.

d) **Santé**: parallèlement au développement de son écosystème santé, AXA a revu le parcours client des 3 principales fonctionnalités de sa plateforme MyAXA Healthcare. L'introduction des frais médicaux et le suivi des remboursements ont été considérablement améliorés en matière de guidance et de granularité dans le suivi des demandes. Les nouveaux écrans permettent notamment au client de connaître le montant et la date des remboursements, d'établir des liens clairs entre ses demandes et ses remboursements effectifs, de mieux comprendre le détail relatif aux remboursements (que paie AXA, que paie la mutuelle et pour quel assuré dans ledit contrat?).

Les demandes d'hospitalisation offrent un parcours bien plus convivial, expliquant chaque étape et anticipant les questions éventuelles des affiliés santé par le biais de conseils et d'autres messages d'information.

Anne Manuel

Digital Director,
AXA Belgium

"Notre transformation digitale est basée sur l'adage «Digital when possible, Human when it matters», main dans la main avec le courtier".

e) AXA a développé une solution de paiement, de collecte de l'email client et de son opt-in digital (sans login): depuis juillet 2022, les clients ont la possibilité de payer depuis leur espace client, leur e-mail de notification (sans login) ou leur quittance papier, via un QR code (sans login).

f) **La grille digitale en Incendie**: cet outil unique sur le marché de l'assurance propose, sur base d'une adresse, une représentation tridimensionnelle d'un bâtiment, avec possibilité d'y associer une estimation de valeur. Le client bénéficie d'une estimation correcte et le courtier ne doit plus systématiquement se déplacer pour évaluer le risque.

La transformation digitale chez AXA a toujours été basée sur l'adage «Digital when possible, Human when it matters», main dans la main avec le courtier. Dans l'ensemble des flux digitaux, le client a le choix, à tout moment, de contacter son courtier ou un gestionnaire en cas de besoin.

LA PAROLE À
Patrick Cauwert, CEO de Feprabel

Nous mettons à l'honneur Patrick Cauwert, le CEO de Feprabel, la fédération des courtiers en assurances et des intermédiaires financiers de Belgique. Son rôle est donc de représenter et de défendre les intérêts de ces professions.

Pour Patrick Cauwert, pas de doute: le courtier est la personne idéale. Indépendant, compétent, il guide les assurés dans la complexité des contrats et les informe complètement en cas de sinistre.

Laurent Feiner, CEO de DECAVI, l'a interrogé sur les avantages de faire appel à un courtier et les défis posés au courtage dans le futur.

▪ Quels sont les avantages de faire appel à un courtier lorsqu'on désire souscrire une assurance?

Il serait plus utile de poser la question autrement: quel est l'avantage de souscrire une assurance en direct? Je répondrais sans hésitation: aucun et c'est facile à prouver.

L'assurance est un monde complexe et juridique que la plupart des consommateurs ne connaissent pas et surtout auquel ils ne veulent même pas s'intéresser. Ils doivent avoir à leur côté un conseiller neutre et indépendant; *sinon ils sont seuls face aux compagnies d'assurance pour défendre leurs intérêts, faire avancer leurs dossiers et pour se faire indemniser...* Il faut donc quelqu'un d'indépendant, de compétent qui peut les guider dans la complexité des contrats et surtout les informer complètement en cas de sinistre. De plus, si vous faites appel à un courtier, il engage sa responsabilité sur les conseils donnés et doit donc assumer en cas de problème.

En outre, le courtier travaille dans la durée et la continuité: c'est avant tout un homme ou une femme de confiance, proche de ses assurés.

▪ Le courtier doit-il craindre les acteurs qui opèrent «en direct» (sans courtier)? Ces acteurs ont-ils gagné des parts de marché récemment?

Les chiffres parlent d'eux-mêmes: le canal de distribution par le courtage est, en Belgique, le canal le plus important (53%). Il est aussi en croissance depuis 10 ans. Et en assurance non vie, la part du courtage représente même 60,9%. Cela n'empêche pas les courtiers d'évoluer et de s'adapter aux nouvelles demandes des clients: ils s'équipent d'outils digitaux, tout en restant avant tout humains et proches des clients. Quand un sinistre survient, le client a besoin d'entendre une voix connue et chaleureuse: il n'a pas besoin de taper des chiffres dans une messagerie impersonnelle et inhumaine. En plus, les courtiers répondent au téléphone quand on fait appel à eux!

▪ Le futur de l'assurance passera par une digitalisation accrue? Le courtier est-il prêt pour ce défi important?

Bien sûr, les courtiers sont prêts, mais ils restent avant tout au service des clients qui choisissent eux-mêmes leur canal de communication contrairement aux autres canaux (direct et banques) où c'est le distributeur qui leur impose sa loi.

Il existe une **application web (MY BROKER)** qui permet aux assurés de consulter tous les documents nécessaires: contrats, sinistres, fiches IPID (ndlr: documents d'informations sur les produits d'assurance qui en résument les principales caractéristiques), conditions générales, etc. Grâce à MY BROKER, ils peuvent aussi déclarer des sinistres, envoyer des messages et même signer les contrats. Tout est possible en digital... pour ceux qui le désirent.

▪ Quel est, selon vous, la plus grande menace qui pèse sur le courtage (dans le futur)?

Comme bien souvent dans la vie, chaque menace est aussi une opportunité. Tout évolue très vite: ces dernières années, nous avons été impactés par des crises que personne (ou presque) n'avait prévues. Retenons la Covid, les inondations et la guerre en Ukraine. C'est pourquoi il faut être très humble quand on parle du futur.

Les menaces peuvent venir d'une règlementation inadaptée et surabondante qui empêche les petites structures humaines et proches des gens de continuer à fonctionner mais aussi d'un système économique où «big is beautiful». Cela pourrait détruire les petites structures indépendantes pour en faire comme dans la grande distribution, des franchisés inféodés qui seraient agents de compagnies et ne pourraient plus donner le choix aux consommateurs. Heureusement, l'assurance est plus «immatérielle» et les courtiers pourraient aisément se tourner vers l'étranger pour trouver de nouveaux fournisseurs.

Une autre force, qui est à la fois une faiblesse, est la non-homogénéité du courtage. Cela implique une complexité à fédérer, organiser, digitaliser mais pour les clients c'est formidable, car chaque citoyen, chaque entreprise, chaque structure peut trouver, en Belgique, proche de chez lui, un courtier qui lui ressemble et donc qui le comprend. La confiance est essentielle.

Mais je terminerai en parlant de la force du courtage qui est son côté humain, proche des gens: il personnifie le service en assurance et généralement, il s'adapte à tout.

Interview réalisée par Laurent Feiner

Patrick Cauwert

CEO de Feprabel

" Le courtier se caractérise par son côté humain, proche des gens: il personnifie le service en assurance. "

FAIRE DE L'ASSURANCE AUTREMENT

Compte tenu des crises à répétition (inondations mortelles en juillet 2021, forte hausse des primes suite à l'inflation, pandémie, guerre en Europe…), les assureurs se doivent de communiquer de manière empathique.

Trouver le ton juste et rester légitime demande plus de transparence, de pédagogie et de lucidité. Autrement dit, les assureurs doivent proposer des solutions et non plus des produits. Pas évident pour eux, car il est très difficile d'être un assureur populaire. L'assurance est considérée comme un «mal nécessaire».

Cette **communication** permet de faire connaître les atouts des solutions d'assurance proposées par les assureurs. La manière de **s'engager sociétalement** également. Car l'assureur s'investit de plus en plus dans la résolution de problèmes sociétaux : le vieillissement de la population, les problèmes liés à une meilleure mobilité, l'écologie, la gestion de la crise sanitaire actuelle, …

Et dans ce cadre également, les actions prises par les assureurs en termes de **prévention** prennent toute leur importance.

Il est vrai que trop souvent, la presse critique les assureurs au niveau de la manière dont ils règlent les sinistres. Pourtant, ce sont bien des solutions que les assureurs apportent, et ce pour tous les citoyens que nous sommes ! Notre dossier sur les besoins (voir plus loin, en page 12 : mobilité, maison, santé, risques de type cyber…) mentionne d'ailleurs quelques solutions concrètes proposées par les assureurs.

C'est là une manière différente et

Mireille Urlus

CEO, ARAG SE - Branch Belgium

«humaine» de faire de l'assurance. Et communiquer à ce sujet est devenu primordial pour les assureurs.

Communiquer en assurance

A titre d'exemple, nous reprenons deux campagnes publicitaires proposées par l'assureur ARAG et Brocom (cette dernière rassemble 2.300 courtiers, les deux fédérations de courtiers et 17 compagnies d'assurance).

ARAG

"Problèmes en ligne ? Soyez bien assuré ! "

Près de 50.087 cybercrimes ont été recensés au cours des six premiers mois de 2022. Entre 2012 et 2021, le nombre de cybercrimes a presque triplé. Les statistiques criminelles de la police fédérale le montrent : avec pour infractions les plus fréquentes, la fraude informatique (23.858 infractions) et la fraude sur Internet (19.489). Child Focus, partenaire d'ARAG, a également lancé une campagne où des volontaires sont venus dans les écoles belges donner des cours aux enfants de 11 et 12 ans sur les risques liés à l'utilisation d'Internet pour les jeunes. En outre, ils constatent également une augmentation des chiffres relatifs aux situations problématiques telles que le sexting non consenti et le grooming. ARAG a participé à cette campagne pour la deuxième année consécutive.

Pour sensibiliser le grand public sur cette problématique importante («Sécurité et protection en ligne»), **ARAG** a associé son produit Web@ctive à un concept de communication original. L'assureur ARAG a choisi des animaux comme protagonistes de la campagne : ceci a permis de donner une certaine "légèreté" au message sans l'affaiblir. De plus, de cette manière, ARAG travaille sur le concept de la protection juridique au-delà du domaine de la circulation, bien connu en Belgique (la grande majorité des Belges assimilent encore trop facilement l'assurance protection juridique aux seuls problèmes liés à la circulation).

"Pour sensibiliser le grand public sur cette problématique importante («Sécurité et protection en ligne»), ARAG a associé son produit Web@ctive à un concept de communication original."

Comme le produit en question ne concerne que les problèmes en ligne, ARAG a opté exclusivement pour des médias digitaux en mettant l'accent sur la publicité sur YouTube, Google, Instagram et Facebook.

BROCOM

" Les temps changent"

Annie Courbet

Managing & Marketing Director, Brocom

Brocom rassemble 2.300 courtiers, les deux fédérations de courtiers et 17 compagnies d'assurance : l'objectif est de promouvoir le courtage et de consolider sa position sur le marché de l'assurance.

L'idée-clé de cette communication était de préciser que le courtier s'adapte aux temps qui changent. Brocom a testé trois concepts auprès de particuliers et professionnels et ce concept a présenté le plus d'attrait et de potentiel auprès du public : "Ma vie ou mon comportement change, que ce soit au niveau de ma mobilité (assurance auto, moto, vélo…), ma santé, mon habitation, mon patrimoine, etc.»

On se base sur les changements de société. Et par conséquent, le client se pose la question «Suis-je bien assuré ?» car les risques augmentent. La campagne suggère de checker avec son courtier, c'est son métier. Elle met en avant l'expertise et l'accessibilité du courtier. L'objectif est de créer le "réflexe courtier" pour toutes les questions relatives aux assurances. L'idée «d'un monde qui change, d'une vie qui change» semblait donc parfaitement adaptée au rôle spécifique de conseil du courtier.

"L'idée-clé de cette communication est de préciser que le courtier s'adapte aux temps qui changent."

PRÉVENTION

Mieux vaut prévenir que guérir : c'est pourquoi la prévention est très importante pour l'assureur **AG**. Et cela se traduit à la fois par des informations disponibles en permanence sur les canaux de l'assureur et de ses partenaires de distribution, mais aussi par des partenariats et des campagnes spécifiques et ciblés. L'objectif est de sensibiliser, de faire prendre conscience de certains risques, de conseiller, mais également de fournir des informations exploitables et de montrer explicitement aux gens ce qu'ils peuvent faire pour prévenir les accidents.

A ce titre, la sécurité routière liée aux cyclistes reste capitale pour AG : selon les statistiques belges, les cyclistes représentent 19 % des victimes de la route, soit le deuxième groupe derrière les occupants de voitures. La Belgique enregistre 7,4 décès à vélo par million d'habitants.

"Selon les statistiques belges, les cyclistes représentent 19 % des victimes de la route, soit le deuxième groupe derrière les occupants de voitures."

Ce chiffre est le plus élevé d'Europe occidentale. Les Pays-Bas et le Danemark, deux pays où le vélo est roi, affichent un ratio inférieur à notre pays. Ajoutons que 26 % des cyclistes hospitalisés le sont principalement pour une blessure au crâne ou au cerveau. 9 % présentent des blessures au cou, au visage ou à une autre partie de la tête.

Dans ce contexte, AG souhaite sensibiliser les parents au port du casque obligatoire pour leurs enfants lorsqu'ils prennent la route à vélo. Pour soutenir cette initiative, l'assureur a lancé le concours AG Safety First qui s'organise annuellement. Il s'adresse aux enfants âgés de 4 à 12 ans et leur permet de gagner leur propre casque 100 % personnalisé.

Le postulat de départ pour ce concours était très simple : les enfants n'aiment pas porter un casque parce que « ce n'est pas cool », « il n'est pas beau » ou « il n'est pas à la mode ». AG était, en effet, convaincu que les enfants sont plus enclins à porter un casque s'ils ont eu l'occasion de l'imaginer et de le dessiner eux-mêmes.

Cette campagne de prévention était purement sociétale et visait à sensibiliser. Par ailleurs, AG est partenaire de Belgian Cycling depuis plus de 25 ans, et a développé tout un écosystème du cyclisme en Belgique et des messages pertinents en vue de réduire les accidents sur la route pour les cyclistes, sport fort populaire en Belgique.

Frija Leunens

Head of brand activation, AG

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

■ Dans le cadre de ses produits, services, collaborateurs, investissements et fournisseurs, **AG** est toujours attentive à son impact social et environnemental tout en appliquant les principes de bonne gouvernance.

La responsabilité sociale fait aussi partie intégrante de sa stratégie de sponsoring et de partenariats : AG souhaite renforcer davantage son rôle d'assureur engagé dans la société. L'assureur est partenaire du Comité paralympique Belge depuis 10 ans et il collabore afin d'aider les personnes souffrant d'un handicap à pratiquer une activité physique qui leur permet de dépasser leurs limites. Le soutien d'AG ne porte pas seulement sur le fonctionnement et le développement des activités du comité et des athlètes sélectionnés. Il contribue également de manière structurelle et durable à la promotion de la pratique du sport au sens large et, indirectement, à une société sportive équilibrée et en bonne santé.

■ En tant que « Supporter de la vie », AG prend ses responsabilités sur le plan social et se concentre sur différentes grandes thématiques actuelles par le biais de nombreuses initiatives :

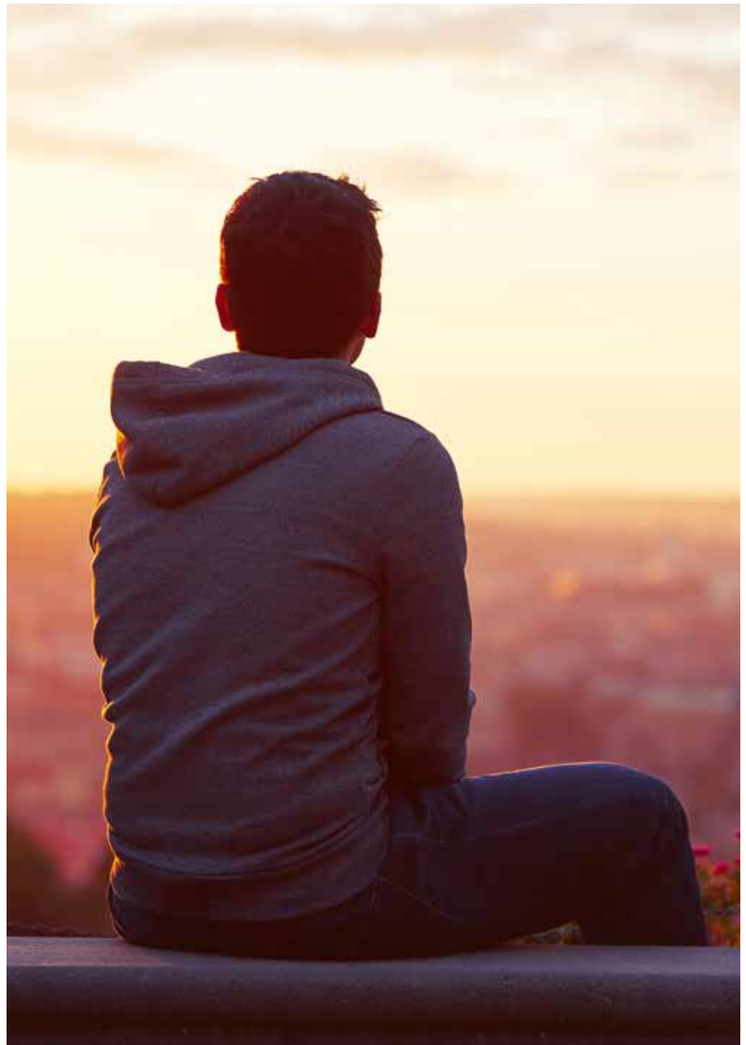
- Solidarité : le programme de solidarité existe depuis 1996. Il est principalement destiné à soutenir les associations qui contribuent à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment pour les enfants et les adolescents défavorisés. AG travaille en étroite collaboration avec 140 associations et soutient 40 d'entre elles chaque année.

- Société : sous le slogan « Ensemble contre la solitude » AG développe, en 2020, la plateforme numérique « **www.touscontrelasolitude.be** ». Le site web met en relation les personnes dans le besoin, les bénévoles et les organisations spécialisées dans la thématique, et donne de nombreux conseils sur ce problème social. AG propose également un forfait d'enseignement gratuit : les enseignants et les élèves peuvent discuter de la problématique au sujet de la solitude chez les jeunes. En 2022, AG a remis le sujet sur le devant de la scène grâce à une nouvelle campagne médiatique, notamment via TikTok.

Nathalie Erdmanis

Director of Sustainability, AG

"En tant que «Supporter de la vie», AG prend ses responsabilités sur le plan social et se concentre sur différentes grandes thématiques actuelles par le biais de nombreuses initiatives."



- Durabilité : AG lance prochainement une « plateforme durable pour les courtiers ». Via cette plateforme, les courtiers pourront réaliser différentes actions afin de réduire leur empreinte carbone. L'objectif d'AG est de les aider, les guider et les motiver à agir pour demain.

- Mobilité : en collaboration avec Touring, Optimile et Homeras, AG propose une offre complète pour faciliter le passage à la « nouvelle mobilité » et éliminer les réticences à l'égard de la conduite électrique : l'installation d'une borne de recharge (par Homeras), une carte de recharge (par Optimile), une assistance sur la route (par Touring, par exemple avec un chargeur d'appoint pour recharger rapidement une voiture après une batterie déchargée), et bien sûr une assurance adaptée avec une couverture complète de la borne de recharge.

MES VOYAGES EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Ces dernières années, le voyageur a changé. Il voyage plus souvent, plus loin, de façon plus originale et parfois aventurière. Il recherche et achète de plus en plus ses voyages en ligne, de façon individualisée. Et selon que l'on est bloggeuse, sportif, père de famille responsable ou back packer, les expériences de voyage sont très personnelles.

Les **assurances voyages** connaissent d'ailleurs un succès grandissant. Plusieurs volets peuvent être proposés :

- un volet annulation ;
- un volet capital accident voyage : indemnisation en cas de décès ou d'invalidité permanente après un accident à l'étranger ;
- un volet bagages ;
- un voyage de compensation est bien souvent prévu : celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes et est rapatrié, recevra une compensation.

Si le volet annulation est sans aucun doute le plus connu (particulièrement pour les couvertures «temporaires»), la garantie bagages constitue une garantie qui s'avère de plus en plus incontournable. En effet, le vol de bagages, mais plus encore leur «disparition» ou leur livraison tardive sur le lieu de destination impliquant des frais de première nécessité est, depuis plusieurs années, en constante augmentation.

Dans le cadre d'une **assurance voyage, la garantie annulation** prévoit le remboursement des frais qui seraient facturés par l'organisateur du voyage, la compagnie aérienne ou l'agence de location, du fait de l'annulation du voyage par le client. L'objectif de cette garantie spécifique est de protéger financièrement l'assuré lorsque le voyage ne peut avoir lieu aux dates prévues, notamment en raison d'un décès, d'une maladie ou à la suite d'un cas de force majeure.

Dans près de 9 cas sur 10, l'annulation a lieu une semaine avant le départ. Or, au plus l'annulation est tardive, au plus les frais réclamés par l'organisateur de voyage, la compagnie de transport ou l'agence de voyage seront élevés… à tel point qu'ils peuvent atteindre 100 % du montant du voyage.

L'impossibilité d'effectuer le voyage prévu peut résulter de nombreuses causes différentes. Figurent au premier rang de ces causes les raisons de santé (décès, maladie, complication, accouchement prématuré). Ces causes peuvent concerner l'assuré, mais également d'autres personnes qui n'accompagnent pas l'assuré lors du voyage : le conjoint, les parents ou apparentés jusque et y compris le deuxième degré, ainsi que la personne chez qui l'assuré allait loger à titre gratuit à l'étranger.

D'autres causes sont d'ordre professionnel (annulation des congés par l'employeur, licenciement, présence obligatoire pour remplacer une absence…), administratif (non obtention du visa), judiciaire (participation à un jury ou convocation comme témoin) ou familial (divorce, annulation du voyage de noces…).

Précisons que **l'assistance** octroyée lors d'un voyage est fort étendue. Celle liée aux personnes peut notamment prévoir :

- un rapatriement en cas de maladie, d'accident ou de décès ;
- une prolongation ou une amélioration du séjour sur ordonnance médicale ;
- les frais de suivi médical en Belgique après un accident à l'étranger ;
- le transport d'un proche en cas d'hospitalisation à l'étranger ;
- les frais de recherche et de secours à l'étranger.

ALLIANZ ASSISTANCE

Allianz Assistance propose une assurance voyage et assistance fort complète : **ROYAL Service assurance assistance voyages**.

Cette police constitue un ensemble de garanties telles qu'une une assistance aux personnes et aux véhicules, l'annulation d'un voyage ou encore une assistance vélo (pour le vélo et la personne en cas de panne ou d'accident).

Citons entre autres :

- Assistance aux personnes :

- frais médicaux nécessaires illimités à l'étranger, y compris en cas d'activités avec des véhicules à moteur ;
- frais de rapatriement illimités en cas de maladie, d'accident ou de décès ;
- prolongation ou amélioration du séjour sur ordonnance médicale (également pour la quarantaine imposée à cause du Covid-19) ;
- frais de suivi médical en Belgique jusqu'à 6.250 EUR par personne après un accident à l'étranger ;
- frais de recherche et de secours jusqu'à 15.000 EUR par personne.

- Voyage de compensation : celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes et est rapatrié, recevra une compensation jusqu'à 3.500 EUR par personne et par dossier et 14.000 EUR par police et par an.

- Annulation : remboursement des frais d'annulation ou de modification en cas de raison assurée jusqu'à 3.500 EUR par personne et par dossier et jusqu'à 25.000 EUR par police et par an.

- **Extension all risk** : application d'une franchise de 25 % en cas d'annulation pour des raisons non mentionnées dans les conditions générales du contrat.

- Bagages : indemnisation en cas de vol ou d'endommagement jusqu'à 2.500 EUR par personne.

- Capital accidents de voyage : indemnisation jusqu'à 12.500 EUR par personne en cas de décès ou d'invalidité permanente après un accident.

Olivier Gordenne

Sales Director Belux,
Allianz Assistance

"Notre assurance ROYAL Service propose un ensemble de garanties : une assistance aux personnes et aux véhicules, l'annulation d'un voyage ou encore une assistance vélo."

CHAQUE BESOIN EST ASSURABLE !

Dans la vie de tout un chacun, nos besoins évoluent. On achète une voiture, on se marie, on devient parent, on achète ou on loue un bien immobilier, on part en vacances, notre santé évolue…

Les besoins pouvant être assurés sont donc nombreux. Pour ne prendre que les plus essentiels, il suffit de penser à :

- sa **mobilité** : assurances auto, moto, vélo… ;
- son **habitation** : assurance incendie pour un propriétaire, un copropriétaire ou encore un locataire ;
- sa **responsabilité** : assurance RC Vie privée ;
- ses **droits** : assurance protection juridique ;
- ses **besoins dans le cadre de son entreprise** : assurance relative aux accidents du travail, aux risques de type cyber ou le fait de regrouper ses différentes assurances professionnelles dans le cadre d'un package (avec de nombreux avantages octroyés par l'assureur) ;
- sa **santé** : assurance soins de santé ;
- ses **voyages** : assurance voyage et assistance.

Différentes autres initiatives peuvent être prises par les assureurs, en termes **d'innovation et de digitalisation** d'un produit, service ou process.

Ce dossier est destiné à faire le point sur les solutions apportées par l'assurance avec des exemples concrets de produits pouvant couvrir toute une série de besoins spécifiques, tels que mentionnés ci-dessus. Les assureurs mentionnés dans ce dossier ont été désignés lauréats de l'édition 2023 des Trophées de l'assurance non-vie.

Ma mobilité

De nouvelles préférences de mobilité conduisent à une évolution des produits d'assurance. Mobia a publié des chiffres intéressants (depuis le 14 février 2021, les fédérations de mobilité Febiac, Renta et Traxio travaillent ensemble sous le nom de « Mobia » : les trois partenaires représentent 10.000 entreprises, 160.000 employés et 2,6 % du PIB de la Belgique).

Les statistiques pertinentes de la mobilité dans notre pays montrent clairement que les prix de l'énergie et la conscience environnementale, voire les obligations, ont un impact sur la mobilité des Belges. Les chiffres suivants le prouvent :

- l'utilisation de la voiture est en baisse de 13 % par rapport à l'année précédente ;
- l'utilisation du train est en baisse de 9 % ;
- l'utilisation des transports en commun (bus, tram, métro) est également en baisse : - 6 % ;
- l'utilisation de la voiture de société et des voitures partagées est en baisse de 2 % ;
- l'utilisation du vélo électrique est en hausse de 9 % ;
- l'utilisation du vélo non électrique est en hausse de 5 % ;

Les autres usagers n'ont pas modifié leurs habitudes.

Globalement, la bicyclette est le seul véhicule à gagner un peu de terrain, dans un contexte de crises successives ayant provoqué une diminution des déplacements.

1. Ma voiture

En Belgique, le mode de transport, de loin, le plus souvent utilisé demeure la voiture personnelle.

AXA BELGIUM

▪ L'offre **Confort Auto d'AXA Belgium** répond aux besoins de tous les clients. Ceux pour qui l'assurance responsabilité civile obligatoire est suffisante et ceux qui souhaitent une protection la plus large possible.

L'assurance RC Auto d'AXA inclut toutes les garanties de base nécessaires, mais va également plus loin en proposant notamment :

- une « **Première assistance en cas d'accident** » offrant, entre autres, l'intervention d'un prestataire d'assistance sur place avec la commande et le suivi de l'arrivée de la dépanneuse en ligne, le remorquage et, en option, une seule et même voiture de remplacement pendant max. 30 jours ;
- « **Euro+** » qui, en cas d'accident en Europe de l'Ouest, avance la plupart des sommes dues et paie aussi une indemnité complémentaire pour les dommages résultant de lésions corporelles, pour que l'assuré bénéficie d'une indemnité semblable à celle qu'il aurait eue si l'accident était survenu en Belgique ;
- la « **garantie BOB** » qui prévoit une indemnisation en cas d'accident provoqué par un conducteur Bob en couvrant les dommages matériels causés au véhicule assuré ainsi que les blessures subies par le Bob ;
- l'avantage « **Joker for you** » qui, s'il est octroyé, empêche l'augmentation de la prime suite à un sinistre en tort.

▪ L'assurance auto d'AXA, et plus particulièrement son Omnium, tient compte de l'utilisation, de la valeur et de l'âge du véhicule. Ainsi, les formules Omnium proposent aux véhicules neufs, d'occasion, électriques, qui roulent peu, etc. une protection sur mesure. Les assurés peuvent même personnaliser certains aspects de leur Omnium, notamment la durée de la dégressivité (moment à partir duquel la valeur du véhicule commencera à décliner) ou de la franchise (le montant que l'assuré doit encore payer après l'intervention de l'assureur).

▪ De plus, l'assurance auto d'AXA est également adaptée aux besoins des véhicules électriques. Par exemple, les clients qui optent pour la mobilité durable et qui ont souscrit une (Mini) Omnium bénéficient d'une couverture pour les câbles de recharge. La Protection juridique Full, si celle-ci est conclue, propose quant à elle la défense de leurs intérêts dans le cadre d'un sinistre lié à l'installation certifiée ou à la réparation d'une borne de recharge située dans la résidence principale. Et si la garantie Omni Assistance a été souscrite, l'assuré recevra l'assistance nécessaire si sa batterie est déchargée (avec remorquage possible jusqu'à la borne de recharge la plus proche, au garage ou jusqu'à son domicile principal).

Grâce à ses nombreux services et garanties, Confort Auto propose une assurance Auto personnalisable et modulable tenant compte des besoins de l'assuré. Une forte présence en ligne permet également à AXA de combiner le confort du numérique avec les conseils avisés d'un courtier. Non seulement les clients peuvent souscrire leur assurance auto en ligne, mais ils peuvent également déclarer et suivre leurs sinistres en ligne, ce qui leur donne un aperçu transparent et complet de leurs contrats et de leurs dossiers en cours.

Philippe Courouble

Chief P&C Officer,
AXA Belgium

" Notre assurance auto est adaptée aux besoins des véhicules électriques : les clients qui optent pour la mobilité durable et qui ont souscrit une (Mini) Omnium bénéficient d'une couverture pour les câbles de recharge. "

ARCES (GROUPE P&V)

▪ **L'assurance protection juridique auto « Article 1 » d'Arces** est un produit flexible et accessible. Il se décline en effet en trois formules (classique, famille ou flotte) destinées à couvrir correctement les assurés tant dans leur vie privée que professionnelle.

La formule « famille » couvre l'ensemble des véhicules utilisés par le preneur d'assurance et les membres de son foyer. La formule « flotte » couvre tous les véhicules d'une société. Quant à la formule « classique », elle couvre un seul véhicule identifié par son numéro de plaque.

Un assuré couvert par l'assurance « Protection juridique auto Article 1 » n'a donc plus de soucis à se faire, quel que soit le litige auquel il pourrait être confronté dans le cadre de l'utilisation de son (ses) véhicule (s) : Arces le soutiendra, qu'il s'agisse d'un accident de la circulation, de poursuites pénales suite à une infraction ou encore d'un litige avec son garagiste. Il ne s'agit là bien entendu que de quelques exemples d'interventions de l'assureur. L'objectif est de couvrir l'ensemble des besoins des assurés afin qu'ils puissent utiliser leur véhicule en toute sérénité.

▪ A la base, les garanties offertes sont déjà très larges, mais la toute grande force du produit se situe au niveau du principe de **« l'Article 1 »**. De quoi s'agit-il ? Le premier article des conditions générales prévoit tout simplement que si un assuré trouve sur le marché belge une police protection juridique Auto qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, l'assureur s'engage à lui octroyer les mêmes conditions. Les assurés ont ainsi la certitude d'être toujours couverts de façon optimale !

Cette clause exclusive s'applique pour toutes garanties contenues dans les conditions générales, y compris pour les plafonds d'intervention, déjà parmi les plus élevés du marché.

▪ La formule présente d'autres caractéristiques qui la distinguent du marché. Citons par exemple :

- la couverture du preneur d'assurance et des membres de son foyer lorsqu'ils se déplacent non seulement avec un véhicule automoteur mais aussi en leur qualité de piéton, cycliste ou passager d'un véhicule appartenant à un tiers ;
- le plafond de couverture élevé s'élevant à 125.000 EUR pour pratiquement toutes les garanties.

▪ Enfin, proposer une excellente assurance sans offrir un service de toute grande qualité n'aurait pas de sens. C'est la raison pour laquelle Arces travaille sans cesse à l'amélioration de ses processus de gestion, en mettant un accent tout particulier sur la qualité de la gestion de ses dossiers mais aussi la rapidité de réaction. L'orientation client est pour cet assureur un objectif de tous les jours.

Harry Michel

Manager, Arces (Groupe P&V)

" A la base, les garanties offertes sont déjà très larges, mais la toute grande force du produit se situe au niveau du principe de « l'Article 1. "

2. Ma moto

L'utilisation de la **moto** permet de réduire considérablement le trafic et les embouteillages. L'utilisation des deux roues apporte également nombre de bénéfices sur le plan environnemental. Une moto récente rejette en effet moins de substances nocives et moins d'émissions de CO_2 qu'une voiture moyenne.

Par contre, l'augmentation des deux roues sur la route a potentiellement de l'impact négatif sur la sécurité. En effet, cela pourrait aggraver le nombre d'accidents sur route. D'où l'intérêt d'être bien assuré.

P&V ASSURANCES

▪ L'assureur **P&V Assurances (il en va de même de Vivium** qui fait également partie du Groupe P&V) investit énormément afin de proposer des solutions innovantes sur le marché de la mobilité et, en particulier, de la moto, en mettant l'accent sur la prévention et la sécurité.

▪ **P&V Moto** propose une protection optimale pour le motard, sa moto et son équipement, complétée par des solutions de mobilité permettant de faire face à tous les imprévus :

a) Protection du motard :

- il bénéficie d'une responsabilité civile assortie d'une garantie Bob (jusqu'à 25.000 EUR) en cas de besoin ;
- la solution intervient dans les frais médicaux du motard, en cas d'incapacité temporaire ou permanente et en cas d'un éventuel décès ;
- le volet protection juridique défend les intérêts de l'assuré suite à un accident, une infraction mais également en cas de conflit avec le garagiste ou même le constructeur de la moto ; le plafond maximum d'intervention est de 125.000 EUR par sinistre (défense civile, pénale…) ;
- enfin, il est également possible d'assurer son équipement (casque, airbag, gants, veste de protection, bottes…) avec 2 niveaux de protection possibles.

b) Protection de la moto :

- l'Omnium offre une protection complète de la moto pour tous les dégâts causés par les forces de la nature et les animaux, un incendie, un vol ou suite à un accident. Il est également possible de choisir le niveau de sa franchise et d'assurer sa moto en valeur agréée ou en valeur réelle ;
- au niveau du **volet mobilité**, l'assureur propose une assistance pour faire face à tous les imprévus que ce soit suite à un accident, une panne ou le vol de la moto. Cette assistance peut également être complétée par un véhicule de remplacement.

■ L'assureur investit énormément pour développer des solutions innovantes avec un accent très clair sur la prévention. Et c'est probablement ce qui distingue P&V Moto sur le marché avec une approche unique.

En effet, le client bénéficie de l'**app Liberty Rider**, offerte gratuitement et en exclusivité aussi longtemps qu'il reste client (pour toute la durée du contrat).

Les fonctionnalités phares offertes par l'application Liberty Rider sont l'ecall avec détection des chutes et accidents, l'envoi automatique des secours, le GPS avec alerte à l'approche d'endroits potentiellement dangereux, et l'envoi de sms avec suivi des parcours en temps réel pour rassurer les proches, ce qui a déjà permis de sécuriser 3,5 millions de kilomètres, détecter 139 accidents et envoyer les secours auprès de 19 motards. L'application permet également de faire appel à l'assistance avec géolocalisation, d'accéder aux roadbooks pour les balades ou encore de faire le suivi de l'entretien de sa moto.

Patrick Schoofs

Head of Business Development Non-Vie Particulier, Groupe P&V

" Grâce à notre assurance moto, le client bénéficie de l'app Liberty Rider qui a déjà permis de sécuriser 3,5 millions de kilomètres , détecter 139 accidents et envoyer les secours auprès de 19 motards . "

3. Mon vélo

Le **vélo** constitue une alternative intéressante : en plus de réduire le stress, il permet de faire de l'exercice. D'ailleurs, l'utilisation du vélo pour se rendre au travail a bondi de 26 % en quatre ans.

Cette tendance à utiliser davantage le vélo est commune à tous les Belges : les assureurs l'ont bien compris puisqu'ils proposent désormais tous des formules adaptées à ce moyen de locomotion (pour tous les types de vélo).

BELFIUS INSURANCE

■ L'**assurance vélo de Belfius Insurance** s'adresse à tout type de vélo : vélo de ville, vélo électrique, speed pedelec, vélo de course, mountainbike, et tous les engins de déplacement motorisés. Les garanties proposées sont le vol (dans le monde entier), les dégâts matériels (dans le monde entier) et l'assistance (jusqu'à 3 interventions par an).

Cette assurance veut apporter une solution à l'ensemble des utilisateurs d'un vélo, électrique ou non, ou de tout autre moyen de mobilité douce. L'offre est ainsi disponible pour tous les types de vélos et engins de déplacement motorisés, neufs ou d'occasion, pour autant qu'ils ne soient pas soumis à l'assurance RC automoteur (c'est-à-dire qu'ils ne roulent pas à plus de 25 km/h de façon autonome). Bien que l'assurance vélo de l'assureur vise principalement un usage dans le cadre des déplacements domicile-lieu de travail ou des loisirs, elle couvre également un usage professionnel, que ce soit pour une personne physique ou morale.

Cette assurance vélo regroupe les garanties suivantes : vol, dégâts matériels et une assistance pour tous types d'événements (accident, chute, pneu crevé, etc.).

■ Les **atouts** de cette assurance sont les suivants :

- absence de dégressivité de la valeur durant 24 mois : pendant les 2 ans qui suivent l'achat, l'assuré est remboursé à concurrence de la valeur totale de son vélo ;
- pas de franchise pour les vélos électriques, les speed pedelecs et les engins de déplacement motorisés en cas de vol ou de perte totale ;
- couverture également accessible aux personnes morales et donc pour un usage professionnel ;
- couverture de tous les accessoires (amovibles, mais également non amovibles). Sont, par exemple, couverts le porte-bagages, le porte-bébé, les sacoches et paniers, les compteurs, GPS et autres systèmes de navigation ou encore la remorque de vélo ;
- remboursement du cadenas en cas de vol total lorsque le vélo était attaché avec le cadenas ;
- **assistance octroyée dans l'Europe géographique**, en cas de problèmes mécaniques, problèmes de batterie (y compris une batterie plate), phare défectueux, d'accident, de vandalisme, pneu crevé, cadenas bloqué, perte des clés du vélo, vol ou une tentative de vol, assistance psychologique.

■ Outre les points forts déjà mentionnés, l'assureur a pour ambition de ne pas compliquer inutilement la vie de ses clients et d'être aussi flexibles que possible :

- il couvre l'ensemble des vélos et engins de déplacements motorisés, qu'ils aient été acquis neufs ou d'occasion ;
- l'assurance couvre aussi bien l'usage privé que professionnel du vélo (ou engin de déplacement) : elle peut être souscrite tant par une personne physique que par une personne morale ;
- les assurés ont la possibilité, au terme de la première année, de résilier leur police à tout moment (moyennant un préavis de 30 jours).

Frédéric Graumann

Head of Mobility Product Management, Belfius Insurance

" Notre assurance vélo couvre l'ensemble des vélos et engins de déplacements motorisés, qu'ils aient été acquis neufs ou d'occasion, à usage privé ou professionnel. "

Mon habitation

Le Belge a une brique dans le ventre : il accorde beaucoup d'importance à son «chez soi». Une assurance est indispensable, mais il faut distinguer plusieurs cas de figure en fonction que l'on est propriétaire ou locataire.

■ Le **propriétaire** assure son bien à la **valeur à neuf**, soit la valeur de reconstruction, honoraire d'architecte compris. L'objectif est, qu'en cas de sinistre total, l'assureur avance les fonds qui permettront à l'assuré de reconstruire le bien tel qu'il était avant le sinistre.

■ Un immeuble peut être occupé par **plusieurs propriétaires (les copropriétaires),** d'où l'intérêt d'une assurance «copropriété». La copropriété implique le cas où le bien - normalement un immeuble - est composé de plusieurs parties distinctes (les appartements) et des parties communes (les «communs»).

Le fait d'être copropriétaire suppose, d'une part, d'être seul propriétaire de certains locaux d'un immeuble (l'appartement et ses dépendances), mais aussi, d'autre part, d'être partiellement propriétaire d'une partie de l'immeuble qui appartient à la collectivité. D'où l'intérêt d'opter pour une couverture prenant en considération cette communauté d'intérêts.

■ Quant au **locataire**, il doit assurer le bien à la **valeur réelle** (c'est-à-dire la valeur de reconstruction diminuée de la vétusté). La vétusté est la dépréciation enregistrée en fonction de l'âge du bien, de son degré d'usure, de la fréquence et de la qualité de son entretien.

N'oublions pas que l'assurance locataire répond à une obligation légale en Flandre et en Wallonie.

AG

■ La **Top Habitation d'AG** est une solution complète et sur mesure pour couvrir les habitations. Elle s'impose comme référence sur le marché en offrant une tranquillité d'esprit à ses assurés, et ce à de nombreux niveaux. Avec cette assurance Incendie, l'assuré opte pour des garanties très larges selon le principe du **«Tout est couvert sauf…»**. Tous les dégâts possibles pour chaque garantie souscrite dans le contrat sont couverts, hormis quelques exceptions.

La Top Habitation s'adapte en permanence aux évolutions sociétales, techniques et législatives en élargissant ses couvertures. Elle comprend par exemple :

- la couverture des activités d'économie de partage de l'assuré : qu'il soit locataire ou bailleur, que ces activités soient gratuites ou payantes et qu'elles aient lieu par l'intermédiaire ou non d'une plateforme de partage ;
- la couverture des colocataires repris dans le contrat de bail avec le preneur d'assurance ;
- la couverture des bornes de recharge pour véhicules électriques et plug-in hybrides ainsi que des batteries domestiques ;
- la couverture des frais résultant des nouvelles normes de construction obligatoires ;
- le paiement au trouveur d'un objet volé couvert des frais de conservation et d'une récompense raisonnable, etc.

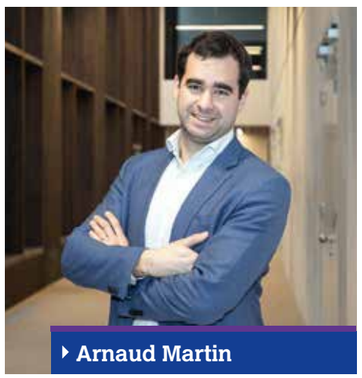
■ De plus, l'assuré peut choisir d'étoffer ses couvertures avec le Pack Habitation & Assist+ et le Pack Vol+ qui lui garantissent des couvertures encore plus larges, une assistance hors sinistre et la suppression de la franchise pour tout sinistre de plus de 1.274,26 EUR (Abex 906). De nombreux autres packs lui permettent également de couvrir des besoins spécifiques, tels que le Pack Jardin et le Pack Piscine (pour lesquels les couvertures ont été élargies), le Pack Bailleur, la Pack Locataire et le Pack «Je construis, je rénove».

Ainsi, le **Pack Bailleur** offre une protection contre les loyers impayés, mais aussi contre les dommages locatifs. Le **Pack Locataire** octroie aux locataires un soutien juridique pour tous les litiges concernant le bail, ou encore une avance pour une nouvelle garantie locative en cas de déménagement prématuré. Quant au **Pack Habitation & Assist+**, il affiche de nombreux atouts et notamment la couverture du PC, de l'ordinateur portable, de la tablette au niveau de tous les risques. Tous les appareils multimédias et électriques sont indemnisés à la valeur d'achat, c'est-à-dire la valeur de la facture. L'indemnisation est donc plus élevée qu'en valeur à neuf. Le secteur multimédia évolue rapidement et ces appareils perdent rapidement de leur valeur.

■ En cas de sinistre, chaque assuré bénéficie :

- d'une assistance 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- d'une avance de 15.478,36 EUR (Abex 906) pour faire face aux dépenses urgentes ;
- des conditions générales les plus récentes et actualisées : pas de surprises ni de versions différentes des contrats en cas de dommages ;
- d'un règlement du sinistre performant :

a) le montant du sinistre est fixé rapidement grâce, notamment une expertise vidéo à distance quand c'est possible ;
b) l'assuré peut choisir de réparer ou d'organiser les réparations lui-même ou même de ne pas effectuer les réparations dans l'immédiat : dans tous les cas, il bénéficie du remboursement de l'entièreté du montant du sinistre (sous déduction de la franchise) ;
c) la réparation en nature est également proposée à l'assuré dans certains cas : l'assureur organise alors la réparation et l'assuré ne doit rien payer, tout en bénéficiant d'une garantie de 6 mois sur la réparation ;
d) du remboursement de certains frais même sans sinistre tels que les frais de serrurier en cas de perte des clés ou les frais de recherche et de réparation de fuites de gaz.



Arnaud Martin

Director Marketing Property, Concepts & Sustainability, AG

" Notre Top Habitation s'adapte en permanence aux évolutions sociétales, techniques et législatives en élargissant ses couvertures. "

ETHIAS

▪ L'assurance locataire est obligatoire depuis le 1er septembre 2018 en Wallonie et depuis le 1er janvier 2019 en Flandre. Cette assurance est destinée à couvrir la responsabilité civile du locataire.

L'**assurance Locataire d'Ethias** s'adresse à tous les locataires sans exception quel que leur son âge, leur région et qu'ils louent un appartement ou une maison.

Ethias propose une assurance Locataire qui s'adresse au locataire d'une maison ou d'un appartement dont le loyer est inférieur à 1.709 EUR. Le tarif reste assez modique : à partir de 16,47 EUR par mois pour la garantie locative, le contenu et la protection juridique. En plus, Ethias octroie 15% de réduction pour chaque nouvelle souscription en ligne.

Cette assurance convient tout particulièrement aux locataires puisque leur responsabilité locative et le contenu de leur logement sont entièrement couverts, en cas de périls tels que l'incendie, la tempête, les dégâts des eaux ou de bris de vitrage (sans franchise, si le montant du dommage est supérieur à 309 EUR : principe de **la franchise dite «anglaise»)**. En option, jusqu'à 100% du contenu peut être assuré en vol & vandalisme. Une assistance 24 h sur 24 en cas de sinistre est offerte.

▪ Ethias rembourse également **l'indemnité de relocation**. Il s'agit de la somme que le locataire doit payer au propriétaire lorsqu'il quitte son logement dans les 3 premières années de son bail, si le locataire ou son partenaire se retrouve dans cette situation suite à un décès, un licenciement, un divorce ou la fin d'une cohabitation légale. Ethias rembourse alors le montant de l'indemnité de relocation (jusqu'à 3 mois de loyer, avec une limite fixée à 5.127 EUR).

▪ En moins d'une minute, il est possible de souscrire en ligne une police d'assurance pour locataires : il suffit de répondre à une question très simple : «Êtes-vous locataire d'un appartement ou d'une construction 2, 3 ou 4 façades?». Sur la base de ces informations, l'assureur calcule la prime pour la RC locative et son contenu. Pour la garantie optionnelle contre le vol et le vandalisme, le code postal est déterminant.

Pour les jeunes de moins de 30 ans, l'assureur propose son Ethias Starter Pack. Il combine l'assurance des locataires et l'assurance familiale à un prix avantageux : l'assuré bénéficie 4 mois gratuits sur son assurance Locataire pendant la première année et d'une réduction de 10 EUR sur l'assurance familiale.

Sofie van Dooren

Product Manager
Properties & Liability, Ethias

" Nous remboursons le montant de l'indemnité de relocation (jusqu'à 3 mois de loyer), avec une limite fixée à 5.127 EUR. "

I.B.I.S. INSURANCE

▪ **I.B.I.S. Insurance** est un souscripteur mandaté : les compagnies partenaires de I.B.I.S. Insurance sont AXA Belgium, Fédérale Assurance, P&V Assurances et Monceau Generale Assurances.

Le produit **Cocoon of I.B.I.S.** a pour objectif principal d'assurer les buildings et immeubles à appartements situés partout en Belgique. La cible vise surtout les syndics d'immeubles et les copropriétaires.

Cocoon of I.B.I.S. est un produit qui s'est véritablement développé il y a une dizaine d'années lorsque de plus en plus d'immeubles à appartements (d'abord de 10 étages, puis de 5 à 6 étages et désormais de 3 à 4 étages) ont été construits en Belgique. Le nombre d'immeubles a véritablement explosé ces dernières années.

Seule condition pour en bénéficier : l'existence de 2 copropriétaires, sans exigence d'un nombre minimum d'étages ou de capitaux minimaux.

C'est une forme d'habitat de plus en plus importante : la population vieillissante, on observe une tendance à la vente des maisons unifamiliales pour s'installer en appartement ou, pour les plus jeunes, commencer à vivre en appartement pour, plus tard, vivre en maison quand les budgets le permettent. Il fallait donc pouvoir proposer un produit qui soit en parfaite adéquation avec ce type d'habitat en affichant un rapport garanties d'assurances/primes d'assurances le meilleur possible.

▪ La formule Cocoon of I.B.I.S. est de type "**Tous Risques sauf**" : ceci signifie que tout est couvert, sauf ce qui est exclu. Et point positif de la formule, la liste des exclusions est assez limitée.

C'est ainsi que sont couvertes les annexes, les dépendances ou encore les clôtures, De nombreuses couvertures sont ainsi proposées : pertes indirectes incluses d'office, vandalisme, dégradations immobilières, Citons également la domotique, couverte automatiquement, la RC immeuble et la RC ascenseurs qui sont couvertes sans surprime. Il en va de même du contenu des parties communes.

La garantie "tempête" ne prévoit pas de vitesse minimale du vent.

▪ Les caractéristiques les plus significatives du produit Cocoon of I.B.I.S. sont :

- définition très large de la couverture de l'immeuble incluant les annexes, les dépendances séparées ou non ainsi que les trottoirs, piscines, signalisations, cours et clôtures ;
- couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent ;
- dégâts des eaux : pas d'exclusion ni de limite d'intervention ;
- ajout de la garantie de 3 garages supplémentaires même s'ils ne sont pas à l'adresse de l'immeuble ;
- couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol jusque 15.000 EUR ;
- couverture des graffitis et tags jusque 12.500 EUR ;
- extension au logement étudiant : couvert partout dans l'Union Européenne ;
- extension villégiature, partout en Belgique, pour fêtes et réunions familiales ;
- couverture des pertes indirectes à concurrence d'au moins 5% sans surprime ;
- couverture vandalisme et dégradations immobilières : indemnisation jusque 25.000 EUR, y compris les graffitis ;
- contenu des parties communes couvert jusque 12.500 EUR ;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusque 2.500 EUR ;
- couverture de la RC Immeuble et ascenseurs ainsi que de la RC vis- à-vis des tiers sans surprime ;
- intégration dans la formule d'une protection juridique spécifique aux copropriétés pour couvrir, par exemple, le copropriétaire qui ne paie pas sa participation aux charges ;
- intégration possible d'une assurance locataires mauvais payeurs au profit du bailleur copropriétaire ;
- possibilité d'appliquer des franchises plus élevées pour obtenir des primes plus basses ;
- rapport garanties d'assurances-prime d'assurances très compétitif et très attractif ;
- couverture domotique englobée dans les capitaux assurés ;
- garantie décès et frais funéraires : 4.480 EUR par victime, avec un maximum de 89.592 EUR par sinistre ;
- assistance I.B.I.S. Emergency, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de sinistre ;
- expertise et évaluation gratuites des bâtiments à assurer.

▪ I.B.I.S. est reconnu sur le marché pour sa rapidité à réagir à toute demande et pour son service personnalisé à l'égard des courtiers. Le télétravail a fonctionné très efficacement et les courtiers n'ont remarqué aucune différence dans la qualité du service. Pour accélérer les échanges, la digitalisation a été accélérée à la grande satisfaction de tous : moins de papiers et le plus possible de documents virtuels.

Thierry Van der Straeten

CEO, I.B.I.S. Insurance

" Notre formule Cocoon of I.B.I.S. est de type "Tous Risques sauf" : tout est couvert, sauf ce qui est exclu. La liste des exclusions est assez limitée. "

Ma responsabilité

Quel que soit le statut familial, **l'assurance RC Vie Privée** couvre sa responsabilité et celle des personnes vivant à son foyer pour tous les dommages causés involontairement à un tiers. Cette assurance «familiale» est à prendre au sens large car elle tient compte de l'évolution de la société et des familles recomposées.

En outre, elle couvre également les dégâts causés par le personnel domestique ou la baby-sitter dans l'exercice de leurs fonctions, ou par ses animaux domestiques.

La garantie est dans la plupart des contrats valable dans le monde entier. En fait, le nombre de cas dans lesquels une assurance familiale est susceptible d'intervenir est pratiquement illimité. Et ce pour une prime assez limitée.

ETHIAS

▪ Bien que **l'assurance familiale** ne soit pas obligatoire, elle constitue une assurance indispensable pour tout un chacun, avec ou sans enfants, avec ou sans animaux domestiques. Elle est également conseillée pour les isolés parce que tout le monde peut causer des dommages à autrui dans le cadre de sa vie privée. L'assurance familiale intervient financièrement si le client, un membre de son ménage ou même son animal domestique sont responsables pour les accidents du quotidien causés à une autre personne dans le cadre de la vie privée.

Les accidents peuvent survenir à tout moment. Un moment d'inattention, une maladresse et le mal est fait. Si l'accident de l'assuré cause des dommages à une autre personne, il peut faire appel à son assurance familiale. Grâce à celle-ci, les conséquences financières de ces accidents sont couvertes dans la vie quotidienne de l'assuré, qu'il s'agisse d'un accident causé par l'assuré lui-même, ses enfants, son partenaire, ses animaux domestiques, etc.

▪ Les atouts de la formule **Ethias Familiale** sont l'étendue et la qualité des garanties offertes (indemnisation des dommages corporels et matériels, octroi d'une protection juridique, couverture de l'insolvabilité des tiers, octroi d'une **garantie Bob**, etc.), le tout proposé à un prix compétitif.

Ajoutons-y la notion étendue du concept d'assuré (tous les membres de la famille sont couverts partout dans le monde) et le recours limité à 10.000 EUR (non indexé) contre le mineur en cas de faute intentionnelle de celui-ci.

Tous les **engins de déplacement de mobilité douce**, tels que les vélos, vélos électriques (avec ou sans aide au pédalage), gyropodes (segways), monocycles, hoverboards, trottinettes électriques, chaises roulantes électriques sont couverts via l'assurance familiale. Les engins de déplacement motorisés autonomes sont soumis à une limitation de vitesse allant jusqu'à 25 km/h.

▪ Ethias récompense aussi la fidélité de ses clients : à savoir, une réduction sur l'assurance RC familiale et sur des autres produits si le client a souscrit une assurance habitation ou une assurance auto auprès d'Ethias. Il existe également un tarif réduit pour les personnes isolées qui souscrivent une assurance familiale.

L'assureur propose son Ethias Starter Pack pour les jeunes de moins de 30 ans (combine une assurance pour locataires et l'assurance familiale) : l'assuré bénéficie d'une réduction de 10 EUR sur son assurance familiale.

Geert Duchateau

Head of Customer Value
Propositions B2C, Ethias

" Tous les membres de la famille sont couverts partout dans le monde) ; de plus, le recours est limité à 10.000 EUR contre le mineur en cas de faute intentionnelle de celui-ci. "

Mes droits

▪ **L'assurance protection juridique** constitue le mode privilégié de résolution des litiges par le biais de la négociation, en dehors du tribunal. L'assuré qui valide le règlement amiable peut ainsi voir son litige résolu beaucoup plus rapidement que par le biais d'une procédure judiciaire.

Cette assurance est fort utile : en effet, ces dernières années, on a constaté une forte augmentation du nombre de litiges, en partie due à l'essor de la digitalisation : il suffit de penser à la forte progression du commerce électronique, des plateformes de location en ligne (Airbnb…), etc.

Via l'assurance protection juridique, l'assureur s'engage à exécuter des services et à prendre en charge des dépenses (experts, avocats, huissiers de justice…), de manière à permettre à l'assuré de faire valoir ses droits, en qualité de partie demanderesse ou défenderesse, dans le cadre d'une procédure judiciaire, administrative ou autre, soit en-dehors de toute procédure.

L'assureur tente d'obtenir un règlement amiable pour le compte de l'assuré. La solution négociée est toujours soumise à l'approbation de l'assuré. Et cerise sur le gâteau, il est également possible de déduire sa prime versée dans le cadre d'une assurance protection juridique.

▪ En cas de litige, dans la pratique, les étapes suivantes seront suivies :

- l'assureur défendra les droits de l'assuré, tels que formulés dans la police. Soit en tant que partie demanderesse (préjudice subi), soit en tant que partie défenderesse (préjudice causé), sans que cela donne lieu immédiatement à une procédure judiciaire ou administrative ;

- il privilégiera une résolution du problème à l'amiable (procédure plus rapide et moins onéreuse) ;

- si une procédure judiciaire est inévitable, l'aide juridique couvrira les frais, y compris les frais de justice et les honoraires des avocats et des experts (en totalité ou dans la limite d'un plafond). L'assurance remboursera également les frais de la procédure judiciaire de l'autre partie en cas de perte de l'affaire.

AG - PROVIDIS

▪ La **Providis Protection Juridique Globale d'AG** défend les droits de l'assuré et ceux de sa famille dans pas moins de 10 domaines juridiques. En outre, l'assuré peut déduire une partie de la prime de ses impôts.

L'assuré qui souscrit une Providis Protection Juridique Globale a le choix entre 2 formules :

a) Classic : cette formule de base propose des plafonds d'intervention de max. 100.000 EUR, soit 7 fois plus que ce que la loi exige. Et les délais d'attente sont plus courts que ceux prévus par la loi. Par ailleurs, les seuils d'intervention - c'est le montant minimum pour prendre en charge un sinistre - sont également bas, de sorte que l'assuré puisse rapidement compter sur son assurance en cas de besoin.

b) Excellence : pour quelques euros de plus par mois, les plafonds d'indemnisation sont deux fois plus élevés que dans la formule Classic et les délais d'attente sont réduits de moitié, tout comme les seuils d'intervention.

Et l'assuré peut intégrer, en option dans son contrat, la protection juridique liée à sa mobilité en fonction de sa situation personnelle : en tant que propriétaire d'un ou plusieurs véhicules automoteurs, ou simplement en tant que conducteur de véhicule (s) appartenant à des tiers.

▪ Le groupe-cible de l'assurance **protection juridique de AG** (**Providis** est le service indépendant qui gère les sinistres) est **le plus large possible**, ce qui est également tout à fait dans l'esprit de la Loi Geens. Son objectif est de faciliter l'accès à une aide juridique via une assurance de protection juridique complète, notamment en y associant un avantage fiscal.

▪ Providis Protection Juridique Globale couvre toute une série de cas de figure :

- litiges contractuels : cas d'un vendeur en ligne qui fournit un produit défectueux, d'un locataire en conflit avec son propriétaire, d'une personne qui rencontre des problèmes avec l'entrepreneur qui bâtit sa maison, etc.
- litiges administratifs liés, par exemple, au revenu cadastral, au permis de construire, à des problèmes fiscaux, aux successions…
- médiation familiale, divorce, conflits avec les employeurs, nuisances de voisinage…

▪ Les **atouts** de la formule sont nombreux :

a) Même dans la formule la moins chère, les montants assurés sont considérablement plus élevés que ce que prévoit la loi. Les délais d'attente sont beaucoup plus courts et les seuils d'intervention sont inférieurs à ceux indiqués dans la loi.

b) La **flexibilité** est un autre grand atout du produit. Le client dispose de 10 possibilités pour adapter son contrat à ses besoins et à son budget, mais le choix reste très simple : il commence par choisir entre **deux formules**, Classic ou Excellence, pour déterminer l'**étendue de ses couvertures**.

Si l'assuré opte pour la formule Excellence, les plafonds de garantie sont doublés et les délais d'attente et les seuils sont réduits de moitié par rapport à la formule Classic.

c) Il n'y a **pas de franchise**, quelle que soit la formule et l'option choisies.

d) Si un membre du ménage quitte le foyer, il reste couvert jusqu'à **un an après le déménagement** pour la plupart des garanties.

Olivier Hogne

Director Marketing Accidents, Liability & Legal Assistance, AG

" Notre Providis Protection Juridique Globale défend les droits de l'assuré et ceux de sa famille dans pas moins de 10 domaines juridiques. En outre, l'assuré peut déduire une partie de la prime de ses impôts. "

Ma santé

Une **hospitalisation** coûte très cher. Un patient paie, en moyenne, quelque 20 % de la facture de sa poche. Et ce montant peut rapidement grimper. Il s'agit notamment des honoraires, suppléments ou traitements pour lesquels la mutualité n'intervient pas. Une **assurance hospitalisation** complémentaire couvrira ces frais.

Cette **assurance complémentaire** a pour but de couvrir le solde des frais à charge de l'assuré après intervention de la sécurité sociale. La couverture complémentaire des soins de santé comprend, d'une part, **l'assurance hospitalisation** et, d'autre part, **les assurances de soins ambulatoires et dentaires**.

L'assurance soins ambulatoires couvre les frais médicaux qui ne sont pas liés à une hospitalisation. Peuvent ainsi être couverts, dans une certaine mesure et à certaines conditions, des frais pharmaceutiques, des prothèses dentaires, des prothèses ophtalmologiques, des semelles orthopédiques, des appareils auditifs, des perruques, des frais de consultation et de visite de médecins, etc.

DKV BELGIUM

▪ **DKV Hospi Flexi** de l'assureur **DKV Belgium** s'adresse aux personnes en Belgique qui sont membres d'une mutuelle et qui désirent se protéger au mieux contre les risques financiers liés à une hospitalisation ou à une maladie grave.

▪ Avec DKV Hospi Flexi, l'assuré bénéficie d'un remboursement illimité de ses frais d'hospitalisation. Il est encouragé à faire un choix responsable quant au type de chambre. S'il opte pour une chambre individuelle, il s'engage à payer une contribution personnelle à chaque hospitalisation. L'hospitalisation de jour (durant laquelle la chambre n'est effectivement occupée que quelques heures) est remboursée à hauteur d'une chambre double et est donc entièrement remboursée. Les frais médicaux pré- et post-hospitalisation sont remboursés 30 jours avant et 90 jours après l'hospitalisation. Les frais médicaux liés à 30 maladies graves sont, par ailleurs, remboursés toute l'année, et ce de façon illimitée.

La personne assurée est également libre de choisir son médecin et son hôpital. Grâce à DKV Assistance, elle bénéficie également d'une assistance et du rapatriement dans le monde entier. Tout cela pour une prime compétitive, définie en fonction de l'âge de la personne à assurer. La Medi-Card®, le système de tiers payant de l'assureur, permet le règlement direct de la facture d'hospitalisation par DKV à l'hôpital.

▪ Les **principaux atouts** de DKV Hospi Flexi sont les suivants :

- le remboursement illimité (100 %) des frais d'hospitalisation ;
- le libre choix du type de chambre lors de l'hospitalisation avec nuitée (moyennant une contribution personnelle de 154,23 EUR en chambre individuelle) ;
- l'hospitalisation de jour est remboursée à hauteur d'une chambre double ;
- une couverture 30 jours avant, pendant et 90 jours après l'hospitalisation ;
- le paiement directement à l'hôpital via la Medi-Card® ;
- le remboursement toute l'année pour 30 maladies graves, même hors hospitalisation ;
- une prime compétitive, déterminée en fonction de l'âge.

▪ DKV Hospi Flexi se distingue du marché car cette formule offre une protection illimitée, dans le respect du budget des clients. Lors d'une hospitalisation, les assurés sont invités à faire un choix responsable quant au type de chambre : pour une hospitalisation de jour, durant laquelle le patient n'occupe la chambre que quelques heures, la chambre double est parfaitement adaptée et est entièrement remboursée. Pour une hospitalisation avec une nuitée, une contribution personnelle restera à la charge du patient qui souhaiterait une chambre individuelle pour des raisons de confort.

C'est grâce à cette approche responsable que l'assureur peut proposer DKV Hospi Flexi à un prix compétitif.

Lieven Monteyne

Head of Product management, DKV Belgium

" La personne assurée est libre de choisir son médecin et son hôpital. Grâce à DKV Assistance, elle bénéficie également d'une assistance et du rapatriement dans le monde entier. "

Mon entreprise

1. Accident du travail

Est considéré comme un **accident du travail** tout accident dont un travailleur est victime pendant et par le fait de l'exécution du contrat de travail, et qui est la cause d'une lésion. Est également vu comme un accident du travail, l'accident qui survient sur le chemin du et vers le travail (soit le trajet normal du et vers le lieu de travail).

La loi sur les accidents du travail du 10 avril 1971 impose, en fait, à tout employeur du secteur privé qui occupe du personnel contre rémunération de souscrire une assurance contre les accidents du travail.

L'assurance obligatoire Accidents du Travail indemnise les victimes d'un accident du travail en cas d'incapacité de travail, d'hospitalisation, de traitements médicaux ambulatoires (hors hospitalisation). Une indemnisation est également prévue pour la famille du travailleur décédé suite à un accident du travail.

Précisons que la loi sur les accidents du travail a étendu les conditions de garanties relatives à l'apprentissage sur le lieu de travail et au télétravail occasionnel. La loi est donc étendue aux télétravailleurs occasionnels, ce qui, compte tenu de la crise sanitaire liée au Covid-19, a constitué une évolution fort positive.

ETHIAS

▪ **Ethias** propose une couverture « accidents du travail » à toutes les entreprises et collectivités, quel que soit leur secteur d'activité.

L'objectif d'une telle assurance est que toute personne qui se trouve dans les liens d'un contrat de travail ou sous statut puisse bénéficier d'une indemnisation lorsqu'elle subit un accident au cours de l'exécution de son travail ou sur le chemin de celui-ci, à hauteur du dommage économique réellement subi.

Ethias a étendu son produit accidents du travail bien au-delà des exigences fixées par le législateur afin d'une part, de se mettre en adéquation avec l'évolution de la société en général et ses nécessités, mais également, dans le but d'offrir une assurance conforme à ses valeurs d'humanisme et de solidarité.

▪ De nombreux services liés à l'assurance Accidents du Travail ont été développés en faveur des assurés. Parmi ces services figurent **AssurPharma et AssurKiné**. Le service AssurPharma permet une transmission électronique facile et rapide des justificatifs de frais pharmaceutiques. Le volet AssurKiné permet quant à lui de pratiquer le tiers-payant électronique avec les kinésithérapeutes. En pratique, cela signifie que les victimes ne doivent rien payer et que les kinésithérapeutes n'attendent pas non plus longtemps avant d'être remboursés.

Par ailleurs, dans sa volonté d'être disponible pour ses assurés, Ethias offre aux victimes d'un accident du travail, via son espace Client Accidents du Travail, un accès online rapide à leurs sinistres 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il s'agit d'un outil complet de suivi online des sinistres. La victime peut ainsi à tout moment envoyer et recevoir des documents et obtenir des informations utiles liées à son sinistre.

Pour les employeurs, Ethias propose une plateforme digitale, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, leur permettant de déclarer leurs sinistres et d'effectuer le suivi des dossiers.

▪ Les victimes d'accidents graves se voient proposer un programme de **réinsertion professionnelle** spécifique. En effet, pour la plupart des victimes d'un accident du travail, le retour au travail est une étape naturelle, voire automatique. Mais pour d'autres, la reprise du travail nécessite soit une adaptation de leur fonction, soit carrément une réorientation professionnelle. Ethias a décidé d'offrir à ces derniers un programme complet d'accompagnement, constitué d'un bilan de compétences pouvant déboucher sur une formation et une

réinsertion professionnelle. Ce programme, unique en Belgique, est mis en œuvre avec divers partenaires spécialistes de la réinsertion. Il s'articule autour d'un bilan de compétences approfondi et l'élaboration d'un projet professionnel en collaboration étroite avec la victime, avec pour objectif, in fine, la reprise du travail chez l'employeur initial ou ailleurs, si cette reprise s'avère impossible.

▪ Afin d'améliorer encore le soutien offert aux assurés victimes d'un accident, les extensions de couverture suivantes ont notamment été développées :

- organisation du rapatriement de la victime d'un accident du travail lors de missions à l'étranger et en fonction de la gravité de l'accident. En cas d'hospitalisation de longue durée à l'étranger, Ethias organise et prend en charge le transfert d'un membre de la famille ;
- prise en charge (et organisation) d'un service d'aide-ménagère au domicile de l'assuré si l'incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours ;
- prise en charge des frais de (et organisation de la) garde des enfants de moins de 18 ans de l'assuré, si la durée de son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours ;
- prise en charge des frais d'entretien du jardin (et organisation du service) de l'assuré victime d'un accident du travail si son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours ;
- prise en charge de la livraison à domicile de produits de première nécessité et de repas chauds aussi longtemps que cela est médicalement nécessaire ;
- organisation des transports de l'assuré victime d'un accident du travail pour se rendre aux soins médicaux dans les cas où il ne peut se déplacer par ses propres moyens.

A côté de ces services, Ethias s'est investie dans la prévention des risques psycho-sociaux, notamment en proposant aux personnes fragilisées par le travail 5 séances d'accompagnement psychologique pour les aider à se sortir d'une situation difficile, même en dehors d'un accident.

Valérie Kriescher

Head of B2B
Products & Marketing, Ethias

" Les victimes d'accidents graves se voient proposer un programme de réinsertion professionnelle spécifique. "

2. Risques Cyber

La **cybercriminalité** n'a cessé de croître au cours de ces dernières années. Il est en effet difficile d'imaginer la vie d'une entreprise en Belgique sans ordinateurs, ni internet. L'activité commerciale est fort dépendante des données et des systèmes. Une entreprise doit s'assurer contre les conséquences.

- du piratage informatique : accès non autorisé au système informatique et/ou au site web de l'assuré, en pénétrant ou en contournant les systèmes de sécurité existants. Les dommages engendreront de nombreux coûts : réparation, remplacement ou restauration du réseau, sites web ou données ; coûts liés au vol de logiciels ou de données ; coûts et conseils dans le domaine de la sécurisation des systèmes ;
- d'une intrusion dans le système (prise en charge les frais d'enquête visant à déterminer la cause et les conséquences de l'intrusion, indemnisation des coûts liés à la notification de l'incident à ses fournisseurs, clients, régulateurs, la justice, sociétés de cartes de crédit et autres parties prenantes) ;
- de la perte ou du vol de données ou de cyberattaques.

La cybercriminalité, en forte hausse, explique pourquoi une assurance de type « cyber » est un produit non seulement à la mode, mais également indispensable. Et malheureusement la guerre en Ukraine a montré que la guerre pouvait être également de type « cyber » : la Russie a montré qu'elle est totalement capable de lancer des cyberattaques pour répondre aux sanctions économiques occidentales.

HISCOX

▪ En Belgique, la compagnie d'assurance **Hiscox** propose un ensemble de solutions pour les petites entreprises et les indépendants. Avec ces solutions, Hiscox veut couvrir l'ensemble des risques professionnels. Quotidiennement, les entreprises font face à des risques qui affectent la gestion de leurs projets, leurs données professionnelles ainsi que les relations commerciales avec leurs clients. Personne n'a pour habitude de commettre des erreurs. Néanmoins, l'imprévisible peut survenir à tout moment. Pour ce faire, Hiscox propose, d'une part, une assurance responsabilité civile professionnelle sur mesure pour, entre autres, les professionnels des technologies de l'informatique, les consultants et les professionnels du marketing et de la communication.

▪ Mais l'assureur propose également une assurance Cyber, dénommée, **CyberClear by Hiscox** : c'est une solution complète de cyber-protection qui accompagne les assurés d'un point de vue technique, juridique, humain et financier. Elle couvre, entre autres, les conséquences d'un piratage, d'une intrusion dans le système informatique, de la perte ou du vol de données.

Les atouts de CyberClear by Hiscox sont les suivants :

- elle propose une assistance sans franchise avec un panel d'experts dédiés, disponible 24 heures sur 24 ;
- il n'y a aucune sous-limite pour l'assistance, le ransomware (logiciels d'extorsion qui peuvent verrouiller l'ordinateur et demander une rançon en échange du déverrouillage de celui-ci) et la responsabilité civile ;
- la fraude en ligne est couverte ;
- la couverture automatique des filiales est toujours acquise pour autant que les filiales ont les mêmes moyens de protection.

▪ L'assureur se distingue également au niveau de la **prévention** des risque professionnels :

- Hiscox est la seule compagnie d'assurance en Belgique à proposer la CyberClear Academy, un programme de formations en ligne visant à aider les entreprises de manière préventive en formant leurs effectifs. L'assureur a pour ambition de former des entreprises pour les aider à lutter contre la cybercriminalité.
- Par ailleurs, Hiscox a également développé un calculateur de cyber-risques qui permet d'estimer les répercussions financières possibles dans les pires cas de cybercrime et aide à gérer sa vulnérabilité à ces attaques grâce à quelques conseils. Le montant est déterminé par le calculateur en fonction de la localisation de l'entreprise, du chiffre d'affaires et du secteur dans lequel elle opère. L'outil fournit également des informations complémentaires sur la nature des cyber-risques auxquels l'entreprise en question est principalement exposée.

Guillaume Lemarchand

Manager Professional
Indemnity and Cyber Risk,
Hiscox Belgium

" Nous proposons en Belgique, un ensemble de solutions pour les petites entreprises et les indépendants : nos solutions couvrent l'ensemble des risques professionnels. "

3. Mon Package

Un indépendant cherche à optimiser son temps pour pouvoir se consacrer pleinement à son activité et à ses clients. L'activité professionnelle du dirigeant d'entreprise d'une PME est bien souvent une passion : il préfère consacrer son énergie à réaliser ses objectifs plutôt que de perdre son précieux temps avec des lourdeurs administratives.

Imaginons dès lors un **package d'assurances** qui regroupe toutes ses assurances professionnelles dans un seul dossier. Les avantages sont évidents :

- simplicité administrative maximale grâce à un dossier unique, une prime unique globalisée (donc une date d'échéance unique) qui peut être payée via domiciliation et dont la mensualisation est parfois sans frais ;
- garanties sur mesure qui suivent l'évolution des activités de la société ;
- aperçu annuel détaillé des options choisies et des montants couverts ;
- absence de doublons de couverture ;
- avantages financiers (tarifs préférentiels, remboursement d'une partie des primes à certaines conditions, couvertures majorées, etc.) ;
- accès facile à l'information.

AG

Chez **AG**, les clients business peuvent regrouper leurs assurances professionnelles en un seul dossier : le **Modulis Easy**. Pour bénéficier de ses multiples atouts, le client doit regrouper dans son dossier au minimum 2 contrats de base dans 2 domaines d'assurance différents (par exemple, l'auto et l'incendie).

En plus des nombreux avantages complémentaires, il leur permet de regrouper toutes leurs assurances professionnelles non-vie en un seul dossier, avec une échéance unique et une prime globale.

Quelques avantages de ce concept sont :

- le Bonus Modulis : **le client peut récupérer chaque année 10 % de sa prime** globale, sous certaines conditions ;
- le **fractionnement gratuit** de la prime : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire mensuel moyennant la domiciliation ;
- la **clause « 30 % »,** unique sur le marché, pour la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et l'AT forfait : concrètement, si l'activité complémentaire d'un assuré ne représente pas plus de 30 % du chiffre d'affaires de son activité principale, son assurance la couvre également ;
- **8 packs dédiés** avec des garanties spécifiques à l'activité du client professionnel : le Pack Modulis Coiffeur, le Pack Modulis Boulanger-Pâtissier, le Pack Modulis Magasin d'alimentation, le Pack Modulis Restaurant, le Pack Modulis Kinésithérapeute, le Pack Modulis Dentiste, le Pack Modulis Pharmacie et le Pack Médecin généraliste ;
- **un service gratuit de recouvrement de créances** : les clients obtiennent automatiquement cet avantage, et c'est un atout important dans le contexte actuel. AG aide ses clients Modulis à recouvrer les factures impayées de leurs clients.

L'extension des couvertures des packs médicaux et davantage de produits sont à présent intégrés dans le Modulis Easy.

Christophe de Moraes

Commercial Director
Non-Life North, AG

" Pour bénéficier des multiples atouts de Modulis Easy, le client doit regrouper dans son dossier au minimum 2 contrats de base dans 2 domaines d'assurance différents. "

TROPHÉE DU COURTAGE 2023
Et le gagnant est encore… AG

Dans le cadre de la 19ème édition des trophées DECAVI de l'assurance non-vie, un trophée est décerné non pas par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers de Belgique membres de Feprabel (Fédération des Courtiers en assurances et Intermédiaires financiers de Belgique) et de FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).

Les courtiers ont dû évaluer les différentes compagnies d'assurances sur base de nombreux indicateurs et paramètres, tels que : la qualité et l'innovation des produits et services (par exemple, en Auto et Incendie), l'accessibilité des collaborateurs, l'accueil et la réactivité, l'efficacité lors de la gestion des sinistres, la facilité et la performance des outils informatiques et digitaux mis à la disposition du courtage, la communication envers les clients et, en particulier, le respect et la mise en avant du courtier et de son rôle.

Pour la 10e année consécutive, l'assureur AG a reçu le Trophée Decavi du Courtage pour les activités Non-Vie. Ce trophée est décerné suite aux votes réalisés par les courtiers, ce qui constitue une magnifique reconnaissance pour AG.

AG : STRATÉGIE STABLE ET SOLIDE

Quelle que soit la situation, AG reste engagée auprès des courtiers et de ses clients, l'objectif étant de soutenir de façon optimale l'activité des courtiers face à un monde en constante évolution.

Car chaque client - particulier ou professionnel - est différent, avec des besoins spécifiques : c'est pourquoi AG ne cesse d'innover et d'investir dans la large gamme de produits et de services en assurance non-vie. L'assureur désire donner tous les outils aux mains des courtiers pour qu'ils puissent continuer d'entretenir leurs contacts positifs avec les clients et offrir à ces derniers la meilleure protection.

La stabilité qu'offre AG est essentielle dans sa relation, à long terme, avec les courtiers : elle est d'ordre financière, mais aussi stratégique. Cette stabilité et cette collaboration qui perdurent dans le temps sont précisément dues au fait que AG reste toujours vigilant et en phase avec les évolutions et les glissements qui peuvent s'opérer sur le marché. La continuité n'est possible qu'en anticipant et en évoluant. L'assureur affiche donc une stratégie solide et stable depuis de nombreuses années, axée sur l'innovation, l'évolution et la croissance.

Le choix d'AG de travailler main dans la main avec le courtier ne date pas d'hier. En toute situation, AG reste le supporter numéro un des courtiers et de leurs collaborateurs. L'assureur les soutient au quotidien, de façon proactive, dans leur rôle de conseillers et d'experts indépendants en assurance. Un courtier est proche de ses clients : il constitue, pour eux, une personne de confiance vers laquelle ils peuvent se tourner pour s'assurer de façon optimale, sans tracas.

Au cours de ces dernières années, les courtiers professionnels indépendants ont été confronté à plusieurs défis. Et pourtant, ils ont plus que jamais confirmé leur valeur ajoutée absolue. C'est pourquoi, AG croit fermement en leur importance et rôle central dans le monde des assurances. L'avenir du courtage est très prometteur.

C'est aussi la raison pour laquelle AG continue à investir dans la professionnalisation du métier de courtier en assurance en offrant toute l'expertise et les outils nécessaires : des formations - qui ont pris une forme digitale avec la pandémie du coronavirus -, l'accompagnement commercial, des conseils prodigués en entreprises, un support dans la digitalisation du bureau, etc.

Selon Edwin Klaps, Managing director AG (Broker Channel), « AG soutient proactivement ses courtiers et leurs équipes dans leur rôle de conseiller et d'expert. Nos collaborateurs restent, plus que jamais, engagés à offrir un service de qualité, tant pour le courtier que pour le client final. Nous croyons fermement à la devise de notre dernier Roadshow : Move Forward. Accompagner les courtiers dans leur croissance et renforcer leur position sur le marché grâce à une dynamique commerciale forte. Je les remercie vivement pour leur confiance et leur engagement ! ».

"AG soutient proactivement ses courtiers et leurs équipes dans leur rôle de conseiller et d'expert."

Edwin Klaps
Managing director
(Broker Channel), AG

LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

La 19e édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non-Vie, organisée par Laurent Feiner (DECAVI) et Muriel Storrer (AIMES & Co), a désigné ses lauréats.

▪ 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 ont été analysés).

▪ Ce jury était composé des personnes suivantes :

- **Jean-Marc Delporte**, Président du jury et Président honoraire du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie.
- **Katrien De Cauwer**, Partner Actuarial & CFO Consulting, EY.
- **Laurent Feiner**, Journaliste, CEO Decavi.
- **Sandra Lodewijckx**, Partner, Lydian.
- **Britt Weyts**, Professeur à l'Université d'Anvers.
- **Lievin Villance**, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.
- **Philippe Hemmeryckx**, Membre du Conseil d'Administration, FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).
- **Patrick Cauwert**, CEO, Feprabel, et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).

Cette manifestation bénéficie en outre du soutien d'Assuralia et s'appuie sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : **Axis, Comarch, EY, WIS et Lydian**.

Une telle initiative suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits (pour plus d'informations sur les critères utilisés, nous renvoyons au site **www.decavi.be**).

COMMUNIQUER : UN ATOUT MAJEUR

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, assurance pour locataire et copropriété
- **MA MOBILITE**
  Assurances RC Auto & Omnium
  Assurance Protection juridique Auto
  Assurance Moto
  Assurance Vélo
- **MA RESPONSABILITE**
  Assurance RC vie privée
- **MES DROITS**
  Assurance Protection juridique fiscale
- **MA SANTE**
  Assurance Hospitalisation
- **MES VOYAGES**
  Assurance Voyage et Assistance
- **MON ENTREPRISE**
  Assurance contre les Accident du Travail
  Risques Cyber
  Package d'assurances pour PME

Ces trophées 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. Sans oublier la « **Prévention** » (qui fait de plus en plus partie de l'ADN des assureurs), la « **Digitalisation** » du secteur et l'« **Engagement sociétal des assureurs** ».

Ces trophées mettent également en lumière des **campagnes publicitaires** pour leur pertinence et leur contribution à une meilleure information envers le consommateur.

Enfin, en association avec les fédérations professionnelles Feprabel et FVF, ces trophées récompensent également une compagnie spécifique pour sa politique menée vis-à-vis de **ses courtiers** grâce au vote, basé sur un certain nombre de critères, des courtiers membres de ces fédérations.

Les produits gagnants 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.

Les solutions proposées par les assureurs permettent de résoudre toute une série de besoins spécifiques : couvrir sa propre responsabilité, bénéficier d'une indemnité en cas de sinistre lié à son habitation, financer un problème lié à sa santé, etc. Mais le commun des mortels est-il vraiment conscient des bienfaits de l'assurance ? Pas vraiment…

Car communiquer est un métier en soi. A ce titre, les trophées DECAVI de l'assurance constituent une opportunité incontestable de 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 !

Toute l'info sur **www.decavi.be**

Laurent Feiner & Muriel Storrer
Decavi & Aimes & Co

Les trophées DECAVI de l'assurance constituent une opportunité incontestable de communiquer positivement sur un secteur qui apporte de nombreuses solutions aux assurés.

TROPHÉES de l'ASSURANCE NON VIE

Les assureurs ont été récompensés pour la qualité de leurs produits et services. Les lauréats 2023 sont :

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)
AG
Top Habitation

Assurance Incendie (copropriétaires)
I.B.I.S. INSURANCE
COCOON of I.B.I.S.

Assurance Incendie (locataire)
ethias
Assurance Locataire

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée
ethias
Ethias Familiale

MES DROITS

Assurance Protection juridique fiscale
AG
Providis Protection Juridique Globale

MA MOBILITE

Assurance Auto (RC et Omnium)
AXA
Confort Auto

Assurance Protection juridique Auto
ARCES
Protection Juridique Auto Article 1

Assurance Moto
GROUPE P&V
Assurance Moto (P&V & Vivium)

Assurance Vélo
Belfius
Assurance Vélo

MA SANTE

Assurance Soins de santé
DKV
DKV Hospi Flexi

MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail
ethias
Assurance Accidents du Travail

Package PME
AG
Modulis Easy

Cyberrisk
HISCOX
CyberClear by Hiscox

MES VOYAGES

Assurance Voyage et Assistance
Allianz Partners
ROYAL Service assurance assistance voyages

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

AG

DIGITAL

AXA
Digital with the broker

PREVENTION

AG

INNOVATION

Allianz
Scan Risques & Assurances

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

ARAG
« Problèmes en ligne ? Soyez bien assuré ! »

Votre Courtier
Votre meilleure Assurance
« Les temps changent »

TROPHEE DU COURTAGE

AG

INFOS

Aimes & Co - Tél : 02-354.93.81 – e-mail : muriel.storrer@aimesco.net
Decavi - Tél : 02-520.72.24 – e-mail : laurent.feiner@decavi.be; www.decavi.be

INFOS

tendances Trends · La Libre Belgique · kanaal Z canal Z · EY Building a better working world · AXIS group · COMARCH · LYDIAN · WIS INSURANCE SERVICES