

NOUVELLES TENDANCES DU SECTEUR

L'assurance au service de l'innovation

Les assureurs sont des acteurs incontournables pour résoudre les problèmes sociétaux (vieillesse de la population, etc.). Innovants, ils proposent des solutions spécifiques. En voici quelques exemples...

PROPOS RECUEILLIS PAR LAURENT FEINER, PHOTOS THOMAS BLAIRON

1. Réparation en nature

Le métier de l'assureur change : le service prime davantage sur le versement d'un capital assuré...

DAVID TORNEL. En effet, le service lié à la réparation en nature répond à la difficulté des assurés de trouver rapidement les bons corps de métiers. L'assureur peut faire la différence, à ce niveau, par la qualité de son service et de son réseau de prestataires. Plutôt que d'indemniser le client pour le dommage subi, nous envoyons un prestataire qui va réparer directement les dégâts.

CHRISTOPHE MARIUS. Ce type de service suscite un intérêt croissant des assureurs, qui y voient l'opportunité d'offrir un service de qualité aux assurés tout en maîtrisant leurs coûts plus efficacement. L'assuré est donc doublement gagnant.

STEPHAN PITTOORS. Nous sommes également fort attentifs à privilégier, en cas de sinistre lié à l'habitation, la réparation en nature plutôt que le paiement d'un capital.

TOM MEEUS. Nous proposons, dans le cadre de notre assurance Accident de travail, un service d'accompagnement des blessés graves: processus de réinsertion professionnelle ou recyclage professionnel du blessé, analyse des besoins matériels du blessé (octroi de prothèses, besoin d'aide en collaboration avec le médecin-conseil), etc. Nous sommes également innovants au niveau du service:



DAVID TORNEL,
DIRECTEUR
«MARKETING
& PRODUCT
MANAGEMENT»

PARTICULIERS D'ETHIAS
«La proximité développée avec nos assurés nous permet de déceler des besoins spécifiques liés aux évolutions sociétales.»



CHRISTOPHE MARIUS,
DIRECTEUR GÉNÉRAL
D'INTER PARTNER
ASSISTANCE

«Suite aux événements liés au Printemps arabe, nous avons détecté un réel besoin de solutions sécuritaires de la part des entreprises qui envoient leur personnel à l'étranger dans ces régions.»

notre certification ISO 9001, obtenue il y a plus de 12 ans par le département Sinistres Accidents du Travail, garantit aux clients un service à haute valeur ajoutée. Ceci est unique sur le marché belge.

2. Accent sur la sécurité

Les événements liés à la sécurité ne concernent-ils pas de plus en plus les assureurs ?

C. M. Oui, certainement! Il en va ainsi des événements liés au «Printemps arabe». Nous avons détecté un réel besoin de solutions sécuritaires de la part des entreprises qui envoient leur personnel à l'étranger dans ces régions. Nous leur proposons une réponse adéquate via notre concept dénommé *Intelligo*. Il y a peu, nous avons mis en place une cellule qui analyse les tendances et évolutions de la société sur les thèmes du voyage, de l'automobile, du domicile et de la santé. Nous en tirons des enseignements au niveau de l'évolution des besoins et des solutions à proposer. Ainsi, le nombre de demandes

de visas de type Schengen est un fait avéré: nous avons ainsi développé un site internet de vente de contrats d'assistance nécessaires pour l'obtention d'un visa par les étrangers qui souhaitent séjourner temporairement dans un pays de l'espace Schengen. Dans un tout autre registre, nous proposons aussi, à un coût très raisonnable, une extension de garanties pour l'ensemble des appareils électroménagers du foyer de l'assuré.

THIERRY VAN DER STRAETEN. Nous proposons une solution liée à l'insécurité dans nos sociétés: *My bag*. Elle constitue une garantie *sac-jacking*, incluse dans notre assurance incendie. Elle couvre, dans le monde entier, le sac à main ou d'affaires (avec un minimum de 5.000 euros) et son contenu (portefeuille, GSM, argent liquide, lunettes, lentilles de contact, etc.) en cas de vol, violence ou simple disparition. Avec divers services en annexe: nous bloquons le GSM et cartes de crédit, octroyons une assistance pour un retour sécurisé au domicile, remplaçons des documents, etc.



3. Evolutions sociétales

Les assureurs peuvent-ils apporter une réponse adéquate aux évolutions sociétales?

ISABELLE COUNE. Oui. Nous planchons sur la problématique de la vieillesse et son évolution. Nous allons bientôt développer des solutions spécifiques qui facilitent la prise en charge des gens âgés par leurs enfants et petits-enfants. Autre tendance: l'explosion des loisirs. Nous réfléchissons à des solutions en ce sens. Dans le cadre des voyages, nous couvrons désormais tout type de séjours: annuels, de très courte durée. Notre solution *Go Safe* est une véritable «Tous risques» qui couvre tout ce qui n'est pas exclu. Sans oublier l'atout de notre *Annulation voyage All Risks*: elle s'intègre parfaitement aux besoins d'aujourd'hui tout en étant une formule unique sur le marché belge.

C.M. Nous réfléchissons à la problématique de la dépendance des personnes âgées. Nous devons trouver des solutions pour favoriser l'indépendance d'une population vieillissante et ainsi alléger les aidants, souvent les enfants, dont la disponibilité ne fera que décroître notamment du fait de l'allongement de la durée de la carrière professionnelle.

D. T. Trop jeune, l'assuré ne juge pas cette assurance dépendance prioritaire; trop âgé, elle est inabordable financièrement. Il en va de même de l'assurance obsèques: peu de gens en bonne santé y sont sensibles. Il faut conscientiser les assurés sur ce point. En tant qu'assureur d'inspiration mutualiste, nous voulons assumer pleinement notre responsabilité sociétale. A titre d'exemple, notre assurance «Un Coeur pour le Sport» propose aux organisations sportives de cou-

vrir les accidents cardiaques et vasculaires-cérébraux survenant pendant la pratique du sport. Cette assurance apporte une réponse très attendue non seulement pour le monde des fédérations et clubs sportifs (couverture collective), mais aussi à titre privé (couverture individuelle).

il ne perd pas tout) à une assurance dépendance. L'assurance-vie se vend aujourd'hui essentiellement grâce à sa fiscalité avantageuse. Ce sera de moins en moins le cas à l'avenir.

T. VDS. En tant qu'assureur de niche, nous essayons de nous démarquer par rapport aux «grands» assureurs en pro-



«Le service lié à la réparation en nature répond à la difficulté des assurés de trouver rapidement les bons corps de métiers.»

GEERT DESCHOOLMEESTER. En tant qu'assureur, nous avons un rôle à jouer en termes de réponses à apporter par rapport aux évolutions sociétales. Pourtant, le constat est clair: nous ne proposons pas réellement de solutions au niveau de la dépendance. L'assuré préfère toucher son capital pension plutôt que de l'affecter à une assurance dépendance.

LIÉVIN VILLANCE. Il faut donc proposer une solution où l'assuré peut n'affecter qu'une partie de son capital (ainsi,

posant des solutions liées à la mobilité ou la fiscalité.

a) Notre *Welcome Package* propose des garanties d'assurance de base, durant 60 ou 90 jours (déménagement, inventaire du ménage, responsabilité civile Vie Privée, individuelle accidents, protection juridique...) pour les expatriés qui s'établissent en Belgique (pour 1 euro par personne et par jour ou 2,50 euros par jour et par famille).

b) Notre assurance *Donation Cover* verse un capital qui permet de payer les droits de donation éventuels en cas de décès du donateur dans les trois ans suivant la donation. La prime s'élève à une fraction des droits de succession devant être payés lors de l'enregistrement de la donation. Cet avantage vient en plus de l'exonération des frais de succession liés à cette donation.

S. P. En tant qu'assureur modeste en Belgique, nous nous focalisons sur des niches. ➤



STEPHAN PITTOORS,
«GENERAL MANAGER»
DE MAPFRE
ASSISTANCE
«En cas de sinistre

lié à l'habitation, nous privilégions la réparation en nature plutôt que le paiement d'un capital.»



TOM MEEUS,
ADMINISTRATEUR
DÉLÉGUÉ DE FEDERALE
ASSURANCE
«Nous proposons, dans

le cadre de notre assurance Accident de travail, un service d'accompagnement des blessés graves.»



THIERRY VAN DER STRAETEN, CCO,
MEMBRE DU COMITÉ
DE DIRECTION
DE NATIONALE SUISSE
«Nous proposons des solutions liées

à l'insécurité dans nos sociétés, la mobilité ou la fiscalité.»

Nous avons ainsi lancé le *Pack Moteur Européen* qui permet au particulier la possibilité de s'assurer contre les coûts de réparation imprévus liés à son véhicule. Cette assurance prolonge la garantie d'usine pour les voitures neuves ou la garantie légale donnée par le vendeur de voitures d'occasion. L'innovation consiste à proposer ce type de service pour les véhicules d'occasion dont les ventes continuent à progresser en Belgique.

tre via son smartphone intéresse surtout les jeunes, la génération Y. Les assureurs et les «assistés» doivent développer une interactivité avec ces assurés.

D. T. La proximité développée avec nos assurés nous permet de déceler des besoins spécifiques liés aux évolutions sociétales et d'innover aussi bien au niveau des produits que des services. Ainsi, notre «assurance locataire», produit simple à prime forfaitaire (basée sur

localisation, possibilité d'intégrer des photos prises avec son téléphone.

L. V. Nous avons identifié quatre domaines sociétaux où notre société apporte une réponse: la mobilité, le voyage, le vieillissement de la population et la jeune génération. Concernant la mobilité, le nombre de personnes transportées par la route va augmenter sensiblement d'ici 2030 (+ 25%). Il faut donc être à la pointe des nouvelles tech-



GEERT DESCHOOLMEESTER,
«HEAD OF MARKET MANAGEMENT»
D'ALLIANZ

«Nous devons davantage investir dans le service aux assurés et les nouvelles technologies.»



ISABELLE COUNE,
«HEAD TRAVEL»
DE L'EUROPÉENNE
«Nous allons bientôt développer

des solutions spécifiques qui facilitent la prise en charge des gens âgés par leurs enfants et petits-enfants.»



LIÉVIN VILLANCE,
CEO D'ALLIANZ
GLOBAL ASSISTANCE
«Nous avons développé une

application spécifique pour la génération Y qui permet de proposer des solutions spécifiques liées à leur voyage.»

4. Technologies nouvelles

Les assureurs font-ils davantage appel aux nouvelles technologies au niveau de leurs produits et services?

T. M. Oui! Depuis près de 15 ans, nos assurés (particuliers et PME) peuvent déjà consulter leurs contrats d'assurance en ligne. Ce type service n'est pas encore généralisé sur le marché.

G. D. Internet et les solutions mobiles sont aujourd'hui bien plus utilisés par nos clients: malheureusement, les assureurs ne se sont pas encore adaptés à cette nouvelle donne. Nous devons davantage investir dans le service aux assurés et les nouvelles technologies. Et interagir davantage avec nos assurés grâce aux nouvelles technologies. En permettant, par exemple, de déclarer un sinistre via son smartphone. L'innovation peut se manifester au niveau d'un service ou d'une réponse à de nouveaux besoins que l'on couvre. Il en va ainsi des conséquences liées à l'impact du climat, des solutions qui favorisent l'écologie, des risques nouveaux liés à l'utilisation d'Internet, etc. Les nouvelles technologies devront nous permettre de proposer des solutions innovantes.

L. V. La possibilité de déclarer son sinis-

«La meilleure innovation ne consiste-t-elle tout simplement pas à expliquer aux assurés ce pour quoi ils sont assurés?»

le code postal), permet au locataire de s'assurer en quelques clics. Nous avons privilégié la souscription via Internet, sur la base de deux constats: le locataire n'est pas motivé à se déplacer pour souscrire un tel contrat et la plupart des locataires en Belgique âgés de 30 à 40 ans connaissent fort bien Internet (40% des souscriptions s'opèrent via le Web). Nous croyons également fort dans le développement des nouvelles technologies au service de l'assuré: nous avons ainsi lancé «Ethias Auto 24/7» qui permet de déclarer un sinistre auto via son smartphone. Cette application permet de remplacer la traditionnelle déclaration papier et facilite considérablement la vie de l'assuré: intégration préalable des données du contrat d'assurance, indication du lieu de l'accident grâce à un système de géo-

nologies. Nous avons mis en place un système de géolocalisation de tous nos dépanneurs avec une information en temps réel de leur disponibilité et la possibilité de les envoyer directement sur le lieu d'intervention. Le client peut ainsi être directement informé de l'arrivée du dépanneur. Nous avons aussi développé une application spécifique qui permet de suivre les déplacements de nos assurés à l'étranger et de proposer des solutions spécifiques liées à leur voyage (solutions d'assurance spécifiques, alerte SMS qui les informe en cas de grève dans les transports, d'émeutes, d'apparition imminente d'une catastrophe naturelle, sans oublier des informations générales en termes de vaccins, etc.). Nous sommes également très attentifs à l'émergence des médias sociaux. Nous les utilisons pour faire connaître notre société et communiquer avec notre jeune clientèle.

I. C. La meilleure innovation ne consiste-t-elle tout simplement pas à expliquer aux assurés ce pour quoi ils sont assurés? Les assureurs ne font pas assez d'efforts en ce sens. Aux yeux de l'assuré, nous répondons à un besoin spécifique, même si une telle démarche ne constitue pas une innovation en tant que telle. ©