

## Communiqué de presse

---

Contact: Sophie De Meyer  
Tel: + 32 2 600 60 21  
Mobile: + 32 484 95 22 68  
Email: [sodemeyer@deloitte.com](mailto:sodemeyer@deloitte.com)

---

### **D'ici à 2020, l'assurance auto par voie numérique représentera en Belgique 1/2 milliard d'euros, soit 16% du marché belge de l'assurance auto**

Etude Deloitte sur l'assurance auto en Europe – 2<sup>ème</sup> édition

**Bruxelles, le 23 novembre 2016**

Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, Deloitte publie les résultats de son étude du marché européen de l'assurance automobile, menée auprès de 15 000 consommateurs dans 11 pays (Autriche, Belgique, France, Allemagne, Irlande, Italie, Pologne, Pays-Bas, Espagne, Suisse et Royaume-Uni). Sur un marché de plus en plus standardisé et volatile, le développement de l'assurance par voie numérique offre aux assureurs automobiles une occasion d'étendre leur proposition de valeur, des services de traitement des demandes de dédommagement à la vaste gamme de prestations liées à la mobilité. Il s'agit également d'une manière de fidéliser les titulaires de polices autrement que par le seul argument du prix, qui se doit d'être concurrentiel. Les conclusions de l'étude montrent que les clients européens sont prêts pour ce nouveau modèle d'assurance, où l'assureur est bien plus qu'un simple porteur de risque. L'étude analyse la manière dont les assureurs pourraient développer un nouveau type de relation et de nouveaux catalogues de produits avec les preneurs d'assurance, via des produits d'assurance par voie numérique.

#### **Le marché de l'assurance auto en Europe aujourd'hui**

« Les appareils connectés font de plus en plus partie de notre vie quotidienne. La plupart des secteurs d'activités surfent sur cette vague pour resserrer la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients. De plus en plus d'assureurs sont affectés par les changements qui se produisent aujourd'hui, d'autant qu'ils évoluent sur un marché de plus en plus concurrentiel. Avec les solutions de télématique qu'ils proposent, l'Italie et le Royaume-Uni sont des pionniers en la matière. Le succès de ces nouvelles offres dépendra du taux d'acceptation des consommateurs, et la cadence de cette tendance variera d'un pays à l'autre », explique **Michel de la Bellière, Financial Services Industry Partner & co-head for EMEA Insurance chez Deloitte.**

Selon les estimations de Deloitte, la taille du marché potentiel de l'assurance auto par voie numérique pourrait atteindre **15 milliards d'euros d'ici à 2020**. Cette estimation repose sur la volonté exprimée par les clients de partager des données et le taux prévisionnel de perte de clients dans chaque pays. La numérisation de l'économie et les changements de réglementation engendrent une plus grande volatilité des consommateurs. C'est vrai aussi pour les marchés des assurances. Alors que les consommateurs étaient

invités à préciser dans quelle mesure ils étaient prêts à changer d'assureurs, (0 = très peu probable ; 10 = plus que probable), l'on a pu constater que la moyenne européenne est passée de 3,7 en 2015 à 4,5 en 2016. Si le basculement en masse n'est pas encore réalité, l'intérêt pour cette évolution ne cesse de se renforcer.

En Europe, ce sont les marchés belge, italien, britannique, français, allemand et espagnol qui offrent le plus fort potentiel de développement de l'assurance auto par voie numérique. Les consommateurs européens semblent davantage prêts à partager des données relatives à leur comportement au volant que celles issues des réseaux sociaux. Bien que des données utiles en provenance de ces réseaux puissent favoriser la création de nouvelles relations avec des clients existants, les compagnies d'assurance risquent de rencontrer certaines difficultés dans la collecte et la compilation de ce genre de données.

## La Belgique, une terre fertile pour le développement de la télématique

L'intérêt des assureurs belges pour le développement d'offres télématiques n'a cessé d'augmenter ces dernières années, comme en témoigne le lancement de plusieurs projets pilotes par les grands acteurs du secteur.

Les titulaires de polices belges partagent cet intérêt. Selon les estimations de Deloitte, le marché de l'assurance auto par voie numérique en Belgique pourrait peser ½ milliard d'euros d'ici à 2020, soit 16% du marché belge total de l'assurance automobile. Bien que le titulaire d'une police belge soit moins enclin à changer d'assureur que la moyenne européenne, il est aussi moins réticent à partager des données, ce qui joue en faveur de l'assurance télématique comme le montrent les chiffres suivants:

- 17% des Belges sont tout à fait prêts à changer d'assureur (la moyenne européenne est de 29%)
- 40% des répondants belges sont tout à fait prêts à partager leurs données avec leur assureur (la moyenne européenne est de 28%)

« *La Belgique va jouer un rôle clé dans le développement des polices d'assurance télématique en Europe. La taille relativement réduite du marché ainsi que la mentalité ouverte à l'innovation des titulaires de polices belges font de ce pays un marché attrayant aux yeux des assureurs pour tester des solutions inédites et innovantes* », explique **Arno De Groot, Risk Advisory Partner and Insurance Industry Leader chez Deloitte Belgium.**

## Les services représentent véritablement le cœur de l'assurance auto par voie numérique

Aujourd'hui, c'est le prix qui constitue le principal argument de vente de l'assurance télématique. Le secteur de l'assurance doit revoir son modèle d'offre basée sur des remises de prime pour évoluer vers un produit et un service reposant sur la valeur, en plaçant les besoins du client au cœur de sa proposition.

Plus de 50% des répondants en Europe se déclarent prêts à partager leurs données pour bénéficier d'au moins un des services suivants liés à la voiture:

- assistance gratuite sur la route
- assistance automatique en cas d'urgence
- localisation d'une voiture volée/récupération
- services de carburant/voiture gratuits dès que le conducteur a accumulé un certain nombre de points récompensant une conduite sûre.

« *L'assurance auto par voie numérique est en passe de devenir une option majeure partout en Europe. Les clients sont prêts pour une nouvelle offre d'assurances où les assureurs seraient plus qu'un simple porteur de risque. Les assureurs qui empruntent cette voie pourraient être les gagnants d'une redistribution du marché des polices d'assurance auto. Notre étude montre qu'il existe une importante corrélation entre ceux qui veulent le changement et ceux qui sont prêts à partager leurs données en tant que conducteurs avec leur assureur. Les assureurs figurent parmi les 3 principaux acteurs en qui les gens ont confiance pour partager leurs données personnelles. Mais il n'en reste pas moins que le partage de données soulève des questions éthiques que la compagnie d'assurance doit prendre en compte* », explique **David Rush, Financial Industries Partner & co-head for EMEA Insurance chez Deloitte.**

[Pour consulter l'étude dans son intégralité, cliquez ici.](#)

###

## **Méthodologie**

L'étude a été réalisée en avril 2016 par ResearchNow. A l'aide d'un questionnaire en ligne, 15.000 personnes ont été sondées en Autriche, en Belgique, en Allemagne, en France, en Italie, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Espagne, en Irlande, en Suisse et en Pologne. En Belgique, 1.436 personnes y ont répondu. L'échantillon des répondants a été pondéré afin de refléter le profil du pays concerné.

###

## **Deloitte**

Deloitte, cabinet d'audit et de conseil de premier plan en Belgique, offre des services à haute valeur ajoutée en matière d'audit, d'expertise comptable, de conseil fiscal et juridique, de financial advisory services et de consultance.

Plus de 3.200 collaborateurs répartis dans 10 bureaux conseillent des entreprises nationales et internationales, des PME ainsi que des institutions publiques et des ASBL. Le chiffre d'affaires pour l'exercice fiscal 2016 s'élève à 432 millions d'euros.

Le cabinet belge fait partie du groupe international Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels, regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes.

Nous concentrons nos efforts sur notre service à la clientèle à travers une stratégie mondiale menée au niveau local dans plus de 150 pays. Fortes d'un capital intellectuel composé de plus de 244.400 personnes dans le monde, nos sociétés membres fournissent des services dans les principaux domaines professionnels couvrant l'audit, la fiscalité, la consultance et le conseil financier. Leurs services, renommés pour leur excellence, ont déjà conquis les décideurs de la plupart des grandes enseignes internationales et nationales, publiques comme privées, et d'organisations prospères en plein essor opérant à l'échelle mondiale. Le groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited a réalisé un chiffre d'affaires de 36,8 milliards de dollars pour l'année fiscale 2016.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consultez <http://www.deloitte.com/about>.