

Communiqué de presse

Contact: Isabel Box
Fonction: Marketing & Communications Manager
Tél: +32 (0)2 302 25 51
Mobile: +32 (0)485 31 79 63
Email: ibox@deloitte.com

Les assureurs devront passer au “phygital” et chercher des partenariats pour renforcer leur pertinence

Le rapport de Deloitte sur l’avenir de l’assurance dévoile l’importance du numérique et met en évidence les trois grands modèles d’entreprise que viseront les assureurs d’ici à 2025

Bruxelles, Belgique, le 21 mars 2019

Deloitte vient de publier son rapport *Insurance of the Future* dans lequel l’évolution des sociétés d’assurance belges est explorée, compte tenu du marché mature et des changements rapides qui affectent le paysage de l’assurance en Belgique. Tandis que le potentiel de croissance organique est limité pour le cœur de métier, aucun assureur aujourd’hui ne peut se passer des notions d’échelle, de progression et de différenciation. Néanmoins, il est encore difficile d’évaluer l’impact, le niveau de rupture et le timing du numérique. Outre les impératifs stratégiques classiques qui resteront d’application, deux nouvelles dimensions façonneront le futur : l’aptitude à offrir au client une expérience à la fois physique et numérique (« phygital » en anglais), et le niveau d’ouverture et de connectivité à d’autres secteurs.

“L’assurance est en proie à de nombreux changements et à une activité fébrile. Pendant des siècles, les assureurs ont étoffé leurs produits et leurs services, toujours dans le périmètre de leur cœur de métier. Aujourd’hui, les conditions du marché et l’émergence du numérique poussent ces acteurs à repenser leurs stratégies et leurs opérations. Reste à voir quand et jusqu’à quel point le numérique impactera le secteur”, explique **Olivier de Groote, Financial Services Leader pour la région EMEA chez Deloitte**. *“C’est une période passionnante pour les assureurs, qui se voient offrir une foule d’opportunités de jouer un rôle important pour leurs clients et de multiplier les contacts avec eux. Les assureurs doivent prendre le train en marche... faute de quoi, ils risquent de rester sur le quai!”*

Du numérique au « phygital »

L’environnement actuel du marché pousse les acteurs du secteur de l’assurance à repenser leurs stratégies et leurs opérations. Le numérique occupe une place centrale dans cette transformation, mais plusieurs facteurs remodelent la dynamique de l’assurance - et ce n’est que le début.

Deux éléments de base conditionneront l’avenir des sociétés d’assurance: choisir entre une chaîne de valeur (interne) intégrée et une architecture ouverte, et pouvoir offrir au client une expérience complète et fluide de bout-en-bout.

“Aujourd’hui, les sociétés d’assurance sont encore beaucoup trop organisées en fonction des processus et du papier. Elles se développent sur le plan du numérique, bien qu’il ne s’agisse que d’une étape intermédiaire.

*L'objectif ultime est d'apporter une expérience physico-numérique complète, en tirant pleinement parti des technologies digitales, et en étant prêt à offrir une expérience personnalisée au moment qui compte le plus pour le client", précise **Dirk Vlamincx, Insurance Lead chez Deloitte Belgique.***

En 2025, trois modèles d'entreprise domineront le marché

Pour Deloitte, trois types de sociétés d'assurance domineront le marché d'ici à 2025. Les activités de l'assureur « de base », ou « core insurer » s'axeront sur les produits et compétences liés au cœur de métier, garantissant ainsi une expérience clientèle irréprochable. L'assureur « étendu », ou « beyond insurer », offrira des services à valeur ajoutée, en supplément des services strictement liés au cœur de métier. Enfin, l'assureur « exponentiel », ou « exponential insurer », cherchera à se développer dans de nouveaux marchés et à s'intégrer dans des écosystèmes gagnants en stimulant les partenariats externes. *"Si les assureurs souhaitent approfondir leur relation client et générer de nouveaux revenus, la simple vente de produits d'assurance ne suffira plus. En développant de nouveaux services, ils seront mieux équipés à répondre aux attentes de leurs clients", précise **de Groote.***

Les trois modèles d'entreprise s'appuient sur six capacités fondamentales, appliquées différemment : les données, la focalisation sur le client, la technologie, l'innovation, le talent, la gestion des partenariats et la gestion des écosystèmes.

Quelle que soit la stratégie retenue, les assureurs devront numériser tous leurs processus.

Des défis passionnants à relever dans le monde de l'assurance

En Belgique, au moins trois écosystèmes – la mobilité, la santé et les smart cities – prennent forme. Tous présentent des opportunités et des menaces pour les assureurs. Les sociétés d'assurance devront suivre leurs évolutions de près et décider des modalités à travers lesquelles elles veulent être impliquées.

*"Les assureurs commencent à conclure des partenariats qui les aideront à veiller à ce que l'assurance fasse clairement partie des écosystèmes. Le secteur de l'assurance jouera un rôle majeur à l'avenir. Il appartient à ses acteurs d'être ouverts aux changements pour pouvoir tirer parti des opportunités qui se présenteront", conclut **de Groote.***

Deloitte en Belgique

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 4.000 collaborateurs répartis dans 12 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 2018 s'élève à 510 millions d'euros.

Deloitte Belgium SCRL est la société affiliée belge de Deloitte NWE LLP, une firme membre of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes. Deloitte concentre ses efforts sur son 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 286.000 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 43.2 milliards de dollars pour l'année fiscale 2018.

Deloitte fait référence à un cabinet membre de Deloitte, un ou plusieurs sociétés liées, ou Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee ») (« DTTL »). DTTL et chacun de ses cabinets membres sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. DTTL (également appelé « DTTL ») ne fournis pas de services à des clients. Pour en savoir plus sur la structure légale de DTTL et de ses cabinets membres, consultez <http://www.deloitte.com/about>.