



COMMUNIQUE DE PRESSE

TROPHEES DECAVI DE L'ASSURANCE NON VIE 2021

Et les gagnants 2021 sont...

La 17^{ème} édition des Trophées DECAVI de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner et Muriel Storrer, a récompensé les assureurs pour leurs caractéristiques d'assurances ou encore leur innovation.

Nous vous livrons ci-après les résultats par catégorie.

Ces catégories ont fait l'objet d'une étude poussée du jury en termes de représentativité. On peut donc affirmer que les acteurs les plus représentatifs par catégorie ont été analysés (nous arrivons ainsi à près de 80 % à 90 % par catégorie en termes d'encaissement).

Pour les catégories relatives aux produits, le nombre d'acteurs étudiés a été le suivant :

- a) Ma mobilité :
 - responsabilité civile auto (13)
 - dégâts matériels auto - omnium (13)
 - protection juridique Auto (7)
 - moto (7)
 - vélo (8)
- b) Mon habitation :
 - assurance incendie-risques simples (14)
 - assurance locataire (7)
 - assurance incendie copropriété (7)
- c) Ma responsabilité :
 - responsabilité civile vie privée (12)
- d) Mes droits
 - protection juridique fiscale (6)
- e) Ma santé :
 - assurance soins de santé (4 acteurs de niche)
- f) Mon entreprise :
 - accidents du travail (6 acteurs de niche)
 - package PME (7)
- g) Mes vacances
 - assurance voyage (6)
- h) Innovation (8 dossiers)
- i) Digitale (6 dossiers)

Decavi a développé, pour cette édition, une plateforme digitale qui reprend tous les produits des lauréats (<https://decavitropheesnonvie2102.jobinar.com/>).

Les Trophées DECAVI ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur de l'assurance. Ils visent à récompenser les meilleurs produits d'assurance sur base de différents critères analysés par un jury de spécialistes, et contribuent ainsi à assurer la transparence du marché.

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.
- **Yves Thiery**, Professeur invité à l'Université d'Anvers.
- **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 Verzekering- 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* et *WIS*.

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).

L'assurance au positif

En cette période délicate de crise sanitaire (covid-19), le secteur de l'assurance est mis à rude épreuve. Assuralia a fait connaître toute une série de mesures de soutien aux assurés et les assureurs ont réagi en améliorant les garanties de leurs contrats existants.

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

Ces trophées mettent en lumière des produits et des solutions pour le plus grand bien des consommateurs qui ont souscrit ces produits, mais aussi des équipes internes qui ont pensé ces produits, des assureurs et de leurs réseaux de distribution. Comme on le voit, il n'y a pas que les lauréats qui sont gagnants.

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

Ces trophées récompensent donc bien évidemment les lauréats mais aident également l'assuré à opérer un choix, en fonction d'un profil bien spécifique.

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. Mais quoi qu'il en soit, ces produits pourront toujours servir de point de départ à la réflexion.

Les lauréats

Force est de constater combien l'assurance accompagne le consommateur pour chacun de ses besoins et ce à chaque étape de sa vie. C'est pourquoi, nous annonçons les lauréats par catégorie de besoins. Nous mentionnons par catégorie les gagnants et le produit récompensé. Chaque produit est ensuite décrit plus en détail dans l'annexe ci-après.

MA MOBILITE

Assurance Auto (RC et Omnium) : **AXA Belgium** - Confort Auto
Assurance Protection juridique Auto : **Arces /Groupe P&V** - Protection Juridique Auto Article 1
Assurance Moto : **P&V Assurances** - Assurance Moto
Assurance Vélo : **Yuzzu** - Assurance Vélo

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples) : **AXA Belgium** – Confort Habitation Flex
Assurance Incendie (locataire) : **Ethias** - Assurance Locataire
Assurance Incendie (copropriétaires) : **I.B.I.S. Insurance** - COCOON of I.B.I.S.

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée : **Ethias** - Ethias Familiale

MES DROITS

Assurance Protection juridique fiscale : **AG** - Providis Protection Juridique Globale

MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail : **Ethias** - Assurance Accidents du Travail
Package PME : **AG** - Modulis Easy

MES VACANCES

Assurance Voyage : **AG** - Top TravelStop (**en collaboration avec Touring**)

MA SANTE

Assurance Soins de santé : **AG** - AG Care Hospitalisation

INNOVATION

Ethias - Mobility & More

DIGITAL

Allianz Benelux - Accidents du travail

PREVENTION

Ethias

MESURES PRISES DANS LE CADRE DE LA PANDEMIE

Ethias

ENGAGEMENT SOCIETAL

AXA Belgium (Doctors online et assistance psychologique)

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

P&V Assurances (“Tant que vous aurez des projets, nous serons là pour les assurer. Allons de l'avant!”).

ANNEXE : Présentation détaillée de chaque produit

• **MA MOBILITE**

RC Auto & dégâts matériels - Omnium

Axa Belgium (Confort Auto)

Pour la 3ème année consécutive, AXA remporte le trophée Decavi de la meilleure assurance Responsabilité Civile (RC) et Omnium. L'assurance Auto d'AXA est bien plus qu'une simple assurance de base :

- Globale : avec sa *1^{ère} assistance* proposant, entre autres, la commande et le suivi d'une dépanneuse en ligne, un remorquage, et, en option, une seule et même voiture de remplacement pendant max. 30 jours.
- Juste : avec *Euro+* qui, en cas d'accident en droit en Europe, avance la plupart des sommes dues et paie aussi une indemnité complémentaire pour que l'assuré bénéficie d'une indemnité semblable à celle qu'il aurait eue en Belgique si l'accident s'y était produit.
- Prévoyante : avec *BOB* qui, en cas d'accident provoqué par un conducteur BOB, indemnise ce dernier s'il est blessé et prend également en charge les réparations du véhicule assuré ou son remboursement (selon sa valeur sur le marché au moment de l'accident) en cas de perte totale.
- Bienveillante : avec l'avantage *Joker for you* qui, s'il est octroyé, prévient l'augmentation de la prime après un sinistre en tort.
- Digitale : avec une forte présence en ligne, AXA offre le confort du numérique combiné aux conseils avisés du courtier. Le client peut non seulement souscrire en ligne son assurance Auto mais également déclarer et suivre ses sinistres via une plateforme, lui permettant ainsi une vue transparente et complète de ses contrats et de ses dossiers en cours.

Au-delà de la protection qu'elle confère, l'Omnium a été pensée pour s'adapter à tout véhicule, qu'il soit neuf ou d'occasion. Et si les assurés le désirent, ils peuvent 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 (montant qui restera à charge de l'assuré après l'intervention de l'assureur).

Fortes de leurs nombreux services et couvertures, personnalisables et modulaires, la RC et l'Omnium de Confort Auto se veulent au service de la mobilité de ses assurés. «Avancer ensemble, protéger ce qui compte » : ainsi se résume l'identité et l'offre d'AXA !

<https://www.axa.be/ab/FR/particuliers/Assurances/auto/Pages/default.aspx>

Assurance Protection Juridique Auto

- Arces - Groupe P&V - (Protection Juridique Auto Article 1)

Arces, grâce à son excellent label «Article 1» est lauréate pour la 9^{ème} année consécutive. Ce qui caractérise la formule d'Arces, c'est ce principe unique de garantie la «meilleure du marché», prévue à l'article 1 des conditions générales, qui permet à Arces d'offrir à ses assurés la meilleure protection juridique Auto. En effet, en cas de sinistre, Arces s'aligne sur d'éventuelles meilleures conditions générales que l'assuré pourrait trouver sur le marché belge.

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.

<https://www.arces.be/fr/web/arces/produits-protection-juridique/protection-juridique-auto-article1>

Assurance Moto

P&V Assurances (P&V Moto)

Une couverture complète adaptée à la moto et au style de vie de son propriétaire, mais aussi des garanties claires et sans surprise, c'est ce qui caractérise P&V Moto. Cette formule propose une couverture en responsabilité civile avec une garantie Bob (jusqu'à 25.000 EUR) et une couverture en omnium qui assure les forces de la nature et animaux, l'incendie, le vol et les dégâts matériels.

En souscrivant la formule Serenity, l'assuré bénéficiera également d'une assistance en cas de panne ou de crevaison et d'un véhicule de remplacement. Cette garantie est en option dans les formules Basic et Medium. Que ce soit via la formule Medium ou Serenity, l'équipement de motard de l'assuré est toujours inclus (casque, airbag ou coque de protection, gants, veste de protection, combinaison, bottes...).

Ce n'est pas tout : l'assuré pourra également souscrire une protection conducteur pour couvrir ses frais médicaux, une incapacité temporaire ou permanente ou un éventuel décès. Un volet protection juridique fait également partie des garanties, avec un plafond maximum d'intervention de 125.000 EUR par sinistre (défense civile, pénale...).

P&V entend être une pionnière en matière de prévention. En souscrivant P&V Moto, le client bénéficie tout d'abord de l'app Liberty Rider offerte gratuitement aussi longtemps qu'il reste client. Cette app, qui vise à améliorer la sécurité des motards, inclut la détection des chutes, l'appel d'urgence ainsi que la possibilité pour les proches de suivre les trajets de l'assuré en temps réel.

P&V Assurances fait partie du Groupe P&V. Ce produit sera prochainement également disponible chez Vivium.

<https://www.pv.be/fr/web/pv/particulier/mobilite/assurance-moto-neuve>

Assurance Vélo

Yuzzu (Assurance Vélo)

Cette année c'est Yuzzu qui a été mis à l'honneur de la cadre de cette catégorie avec son assurance vélo. L'assurance vélo de Yuzzu permet la souscription des garanties vol, dégâts matériels, protection du cycliste et assistance. Relevons les points forts de cette assurance :

- pour tout sinistre «dégâts matériels», une franchise de 0 EUR s'applique pour autant que le montant des indemnités soit supérieur ou égal à 100 EUR.
- aucune franchise n'est d'application en cas de vol du vélo;
- le vélo assuré perd 1 % de sa valeur par mois entamé à partir de la date d'achat (d'application à partir du 25^{ème} mois) : durant les deux premières années de vie du vélo, il est donc considéré comme neuf;
- en vol et dégâts matériels, les accessoires fixes qui ne sont pas repris dans la valeur assurée sont malgré tout indemnisés jusqu'à 100 EUR;
- protection du cycliste : les passagers autorisés et les animaux de compagnie sont automatiquement assurés, peu importe le vélo utilisé. Le casque et l'équipement de protection (du conducteur cycliste ou des passagers) sont indemnisés jusqu'à 250 EUR par sinistre (les frais de vétérinaire des animaux de compagnie sont indemnisés jusqu'à 150 EUR par sinistre, taxes incluses).

Grâce à l'option «Famille», toutes les personnes domiciliées à l'adresse de l'assuré bénéficient de la même protection (au niveau des garanties assistance et/ou protection du cycliste), même si le preneur n'est pas présent au moment du sinistre.

Comme il y a presque autant de profils de cycliste que de cyclistes, le choix des garanties est modulable, suivant les besoins réels de l'assuré.

Lorsque l'assuré a besoin d'assistance urgente et s'il l'accepte, l'assureur met à sa disposition différentes solutions intuitives destinées à faciliter la communication, localiser, apaiser, comme le chat via WhatsApp, offrir la possibilité de suivre en direct l'évolution du dépanneur comme on le fait avec un taxi Uber par exemple, via une web-app (il ne faut donc rien télécharger, ce n'est pas intrusif), etc.

<https://www.yuzzu.be/fr/assurance-velo>

• **MON HABITATION**

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)

Axa Belgium (Confort Habitation Flex)

Combinant personnalisation, modularité et une expérience optimale, l'assurance Confort Habitation Flex d'AXA relève le défi d'une assurance à la hauteur des besoins et des attentes des clients d'aujourd'hui.

- Personnalisation : Confort Habitation Flex se décline pour apporter une solution à chaque profil de client. Quelques exemples : locataire d'appartement, bailleur d'un immeuble de rapport, famille propriétaire d'une maison ou d'une seconde résidence, d'un habitat léger ou encore une première colocation... Chacun a l'opportunité de choisir une assurance sur mesure et adaptée à sa situation.
- Modularité : 3 formules offrent différents niveaux de couverture en partant des besoins essentiels tout en ménageant le budget jusqu'à la protection «Tous risques». En complément, différentes options personnalisables offrent à chacun la possibilité d'assurer ce dont il dispose, ni plus ni moins : jardin, piscine, annexe, matériel et marchandises professionnels.
- Expérience optimale : AXA simplifie la vie de ses clients en leur offrant également la possibilité de souscrire en ligne l'une des trois formules, tout en étant accompagnés d'un courtier. De plus, les clients disposent d'une foule de services gratuits tels que la consultation de leurs contrats d'assurance sur l'espace client, l'accès au vaste réseau de prestataires via la plateforme Homecare AXA pour la réalisation de petits travaux d'entretien en toute sécurité ou encore la mise en place d'une expertise des dommages via smartphone ou tablette.

Grâce aux couvertures complètes et personnalisables de Confort Habitation Flex, aux nombreux services offerts et aux conseils avisés d'un courtier, les clients AXA bénéficient de l'offre qui leur correspond, en toute sérénité.

https://www.axa.be/fr/particuliers/habitation/assurance-habitation?intid=retail_homepage_insurance_homecard-card

Assurance Incendie (locataire)

Ethias (Assurance Locataire)

Ethias propose une assurance Locataire qui s'adresse au locataire d'une maison ou d'un appartement dont le loyer est inférieur à 1.460 EUR. Le tarif reste assez modique : à partir de 13,76 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 265 EUR). 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 4.380 EUR). Cette assurance est souscrite en moins d'une minute sur le site www.ethias.be.

<https://www.ethias.be/part/fr/assurance-incendie-locataire.html>

Assurance Incendie (copropriétaires)

I.B.I.S. Insurance (agence de souscription-souscripteur mandaté) - (COCOON of I.B.I.S.)

Proposée par l'agence de souscription I.B.I.S. Insurance, COCOON of I.B.I.S. est une vraie «Tous Risques Sauf», ce qui veut dire que tout est couvert sauf ce qui est exclu. Et la liste des exclusions est réduite à sa plus simple expression. Les compagnies partenaires de I.B.I.S. Insurance sont AXA Belgium, Fédérale Assurance, P&V Assurances et Monceau Generale Assurances).

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

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

- une 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;
- une couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent;
- en dégâts des eaux, pas d'exclusion ni de limite d'intervention;
- ajout de la garantie de 3 garages supplémentaires même si ils ne sont pas à l'adresse de l'immeuble;
- une couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol jusque 15.000 EUR;
- montants couverts si graffiti et tags jusque 12.500 EUR;
- par extension, le logement étudiant est couvert partout dans l'Union Européenne;
- extension villégiature, partout en Belgique, pour fêtes et réunions familiales;
- une couverture des pertes indirectes à concurrence d'au moins 5 % sans surprime;
- 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 un taux encore meilleur et des primes plus basses;
- un rapport garanties d'assurances-prime d'assurances très compétitif et très attractif;
- une couverture domotique englobée dans les capitaux assurés;
- décès et frais funéraires : 4.242 EUR par victime, avec un maximum de 84.845 EUR par sinistre;
- assistance I.B.I.S. Emergency 24h/24 et 7j/7 en cas de sinistre;
- expertise et évaluation gratuites des bâtiments avec garantie des bons capitaux à assurer.

Tous les détails sur le produit COCOON of I.B.I.S. sont disponibles via le site www.ibis-insurance.be

Le produit COCOON of I.B.I.S. est distribué par un réseau de courtiers indépendants et professionnels.

- **MA RESPONSABILITE**

Assurance RC Vie privée

Ethias (Ethias Familiale)

Ethias remporte la palme avec son contrat Ethias Familiale : celui-ci affiche des garanties fort étendues par rapport à ses concurrents (dommages corporels, matériels, protection juridique, insolvabilité des tiers, garantie Bob, etc.) pour un prix toujours aussi 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 jusqu'à 45 km/h... sont couverts sauf les vélos électriques autonomes qui requièrent une immatriculation.

<https://www.ethias.be/part/fr/assurance-familiale.html>

- **MES DROITS**

Assurance Protection juridique fiscale

AG (Providis Protection Juridique Globale)

Les procédures judiciaires sont de plus en plus coûteuses. Par ailleurs, le nombre de litiges a fortement augmenté ces dernières années, en partie suite à l'essor du commerce électronique et des économies de partage telles que les plateformes de covoiturage ou de location (par exemple Airbnb). Une bonne assurance protection juridique n'est donc plus un luxe. 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 jusqu'à 100.000 EUR, soit 7 fois plus que ce que la loi exige. De plus, 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 peut 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 : propriétaire d'un ou plusieurs véhicules automoteurs, ou simplement en tant que conducteur de véhicule(s) appartenant à des tiers.

<https://www.providis.be/fr>

- **MON ENTREPRISE**

Assurance Accidents du Travail

Ethias (Assurance Accidents du Travail)

Ethias a étendu son produit accidents du travail au-delà des exigences fixées par le législateur afin d'être en adéquation avec, d'une part, l'évolution de la société en général et ses nécessités, mais également, d'autre part, avec ses valeurs d'Humanisme et de Responsabilité Sociétale.

De nombreux services liés à cette assurance ont été développés en faveur des assurés. Parmi ces services figurent AssurPharma et Assukine. 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 d'être remboursés. Ethias est le premier assureur spécialisé en accidents du travail à offrir ces deux services digitaux à ses assurés.

Par ailleurs, l'assureur a également organisé une prévention des risques psycho-sociaux 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.

Un programme de réinsertion professionnelle des victimes d'accidents graves a été mis en place. 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 lien étroit avec la victime, avec pour objectif, in fine, la reprise du travail chez l'employeur initial ou ailleurs, si cette reprise s'avère impossible.

Enfin, Ethias va plus loin dans sa volonté d'être disponible pour ses assurés en leur offrant via son espace Client Accidents du Travail un accès online rapide à leurs sinistres «accidents du travail» 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

<https://www.ethias.be/pro/fr/public/assurances/accident-du-travail.html>

Package PME

AG (Modulis Easy)

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

Citons les différents avantages de ce concept :

- le Bonus Modulis: sous certaines conditions, le client récupère chaque année 10 % de sa prime Modulis Easy globale;
- fractionnement gratuit de la prime : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire même mensuel moyennant domiciliation;
- clause «30 %» unique sur le marché pour la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et l'AT forfait. 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;
- 4 packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité : le Pack Modulis Salon de Coiffure, le Pack Modulis Boulanger-Pâtisseries, le Pack Modulis Magasin d'alimentation et le Pack Modulis Restaurant.

Suite à la crise sanitaire, relevons que 200.000 bons d'une valeur de 20 EUR ont été offerts aux clients particuliers (ayant une assurance auto, une responsabilité civile et une assurance incendie) pour soutenir les entreprises actives dans les secteurs les plus touchés par la crise et participer à la relance de l'économie locale belge.

<https://www.aginsurance.be/professionals/fr/modulis/modulis/Pages/assurance-modulis.aspx>

- **MES VACANCES**

Assurance voyage

AG (Top TravelStop : en collaboration avec Touring)

L'assureur AG, en collaboration avec Touring, commercialise une toute nouvelle formule : la Top TravelStop.

Les caractéristiques sont les suivantes :

- tous les voyages privés sont assurés, tout au long de l'année, partout dans le monde et pour tous les assurés (voyages professionnels en option);
- nombreux risques assurés : raisons médicales, administratives, familiales, examens de passage ou dommages importants à la maison...;
- indemnisation pour les bagages égarés ou retardés;
- outre de très larges garanties, le vol ou les dommages aux bagages sont également assurés d'office jusqu'à 1.500 EUR par personne (montant supérieur en option);
- aucune franchise n'est appliquée;
- compensation financière en cas de retard, annulation, déclassement ou refus d'embarquement d'un vol de et vers l'Europe.

<https://www.aginsurance.be/Retail/fr/famille/assistance-voyage/Pages/assurance-voyage-top-travelstop.aspx>

- **MA SANTE**

Assurance Soins de santé

AG (AG Care Hospitalisation)

AG Care Hospitalisation rembourse les frais médicaux encourus dans un certain nombre de garanties qualitatives standard; pendant une hospitalisation, mais aussi dans le cadre du traitement pré- et post-hospitalisation (1 mois avant et jusqu'à 3 mois après). De plus, les frais de traitement liés à une maladie grave sont remboursés toute l'année, même sans hospitalisation. Les remboursements sont illimités et sans plafond.

AG applique une segmentation hospitalière : les frais médicaux sont intégralement remboursés dans la grande majorité des hôpitaux, quel que soit le type de chambre choisi. Dans certains établissements hospitaliers, généralement implantés à Bruxelles, 50 % de la facture d'hospitalisation en chambre privée est à charge du patient (voir la liste ici). En cas de séjour en chambre double, le patient bénéficie d'un remboursement intégral.

Les personnes qui, pour des raisons personnelles, optent pour une chambre privée dans un des hôpitaux plus coûteux ont deux possibilités :

- option universitaire : remboursement intégral en cas de séjour en chambre individuelle dans un hôpital universitaire plus coûteux;
- option SL : remboursement intégral en cas de séjour en chambre individuelle dans tous les hôpitaux plus coûteux de la liste, généralement situés à Bruxelles. La solution idéale si on vit à Bruxelles ou dans ses environs.

En plus de ses garanties généreuses, AG Care Hospitalisation offre également un certain nombre d'options pratiques. Grâce au système de tiers payant Medi-Assistance, AG paie la facture directement à l'hôpital. L'option Delta double la période pré et post hospitalisation, à 2 mois avant et 6 mois après l'hospitalisation.

L'assuré peut également intégrer une franchise annuelle dans son contrat. Il s'agit du montant qui reste à sa charge en cas d'hospitalisation. Une franchise plus élevée signifiera également une prime plus basse.

AG est le seul assureur qui offre encore une prime nivelée qui reste constante tout au long de la vie de l'assuré (à l'exception de l'indexation médicale strictement réglementée et de l'indexation selon l'indice des prix à la consommation).

<https://www.aginsurance.be/professionals/fr/sante/masante/Pages/ag-care-assurance-hospitalisation.aspx>

<https://www.aginsurance.be/Retail/FR/Product%20Documents/00798303300F.pdf>

- **INNOVATION**

Ethias (Mobility & More)

L'assurance Mobility & More vise à assurer la mobilité des assurés collaborateurs d'un employeur lors de leurs trajets professionnels quotidiens (trajets domicile-lieu de travail et déplacements professionnels). Là où le champ d'application des polices d'assurances traditionnelles souscrites pour les divers moyens de transport s'arrête, Mobility & More prend le relais pour promouvoir une mobilité alternative.

L'assureur a conclu pour ce produit un partenariat avec Jeasy, une plateforme qui organise le voyage des clients. De cette manière, il propose à ses clients une assurance novatrice accompagnée d'une App et d'un service d'optimisation de leurs trajets et de gestion de leur budget de mobilité.

Le but de l'assurance Mobility & More est de protéger au mieux les collaborateurs pendant tous leurs déplacements professionnels (domicile-lieu de travail et déplacements pour le compte de l'employeur). Ce n'est plus un moyen de transport qui est l'objet de l'assurance, mais le trajet lui-même, quel que soit le mode de déplacement utilisé (Multimodal).

Avec ce produit, Ethias anticipe les changements sociétaux dans le paysage de la mobilité et contribue ainsi à une Belgique plus verte et moins embouteillée. Toutes les formes de mobilité sont assurées, du vélo (électrique) au speed pedelec, de la trottinette (électrique) aux transports en commun, en passant par les voitures et les motos utilisées dans le cadre d'une plate-forme de partage ou en cas de grève sauvage ou d'annulation inopinée des moyens de transport en commun.

<https://www.ethias.be/pro/fr/assurances/mobility-and-more.html>

- **DIGITAL**

Allianz Belgium (Accidents du travail)

La Belgique enregistre chaque année aux alentours de 165.000 accidents du travail. Si peu d'entre eux sont fatals, il n'en reste pas moins qu'ils peuvent entraîner de très lourdes conséquences. L'assureur Allianz a développé différents outils pour accompagner au mieux ses clients en fonction de leurs besoins. Ces outils visent à faciliter la vie tant des employeurs que des employés assurés et à leur permettre de faire le point sur la prévention au sein de leurs entreprises et sur le chemin du travail.

Nous citons quelques exemples :

- MyAccidentAtWork : plateforme de suivi pour les victimes d'accident du travail;
- OAsys : plateforme de suivi des accidents du travail pour les employeurs;
- WorkSafe : outil permettant à une entreprise d'analyser sa politique en matière de prévention des accidents du travail;
- RoadSafe : outil permettant à une entreprise d'analyser sa politique en matière de prévention des accidents sur le chemin du travail et lors de déplacements professionnels.

Ces différents canaux digitaux simplifient et accélèrent les échanges avec les courtiers, tout en leur permettant de rester les interlocuteurs privilégiés des clients assurés.

- **PREVENTION**

Ethias

L'assureur est un acteur fort engagé au niveau de la prévention en règle générale. Nous relevons l'une ou l'autre spécificités :

a) Formations à la conduite de véhicules prioritaires (pompiers, police, SMUR, ambulances...) avec des centres de formation reconnus : les chauffeurs des véhicules prioritaires sont parfois amenés à circuler dans le trafic dans des conditions extrêmes. Il est donc impératif de disposer d'excellentes aptitudes de conduite. Dans ce cadre, Ethias propose en collaboration avec ses partenaires des formations d'aptitude à la conduite et à la conduite prioritaire. Les participants apprennent en conditions réelles à conduire un véhicule prioritaire de façon fluide et sécurisée ainsi qu'à communiquer de façon non verbale avec les autres usagers de la route pour garantir toujours plus de sécurité. En conformité avec sa responsabilité sociétale, l'intervention d'Ethias est octroyée sur base d'un reporting des accidents de roulage et du plan d'action du client.

b) Une formation novatrice en prévention et sécurité au travail : Ethias a développé en co-création avec Drag ON Slide un module SafetyAction spécifique pour sensibiliser vis-à-vis des risques liés aux travaux espaces verts. Un second module traite des risques liés au milieu hospitalier. Ce «serious game», élaboré par le partenaire Drag ON Slide, utilise des mécaniques de jeux afin de sensibiliser dans un environnement virtuel sur la prévention et les risques au travail.

c) Analyse des risques véhicules électriques : en l'absence d'une réglementation légale relative à la charge des véhicules électriques à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments, Ethias Prévention a élaboré une analyse de risque basée sur les exigences minimales pouvant être définies. Celle-ci est destinée à servir de guide pour la réalisation d'une analyse de risque propre à la situation de l'assuré. Dans l'analyse, une distinction est faite entre les véhicules du type vélo (vélo, trottinette, ...) et les véhicules du type voiture, d'une part, et entre le chargement de batteries en plein air et à l'intérieur de l'autre.

d) Accompagnement dans la gestion des risques psychosociaux : Ethias fournit également une gamme étendue de services permettant aux employeurs de prévenir ou de réduire la charge psychosociale : accompagnement au changement, détection des travailleurs en difficulté, équilibre vie privée/vie professionnelle, audit des risques psychosociaux, accompagnement des travailleurs en burnout ne sont que quelques exemples des possibilités proposées aux clients.

MESURES PRISES DANS LE CADRE DE LA PANDEMIE

Ethias

Si c'est tout le secteur qui doit être mis en avant pour sa politique menée aux niveaux des mesures prises en cette période de crise sanitaire, un dossier a particulièrement séduit le jury. Celui d'Ethias au niveau, entre autres, de 2 mesures plus spécifiques :

a) Ethias assurera gratuitement les risques Responsabilité civile et les accidents corporels des centres de vaccination mis en place par les autorités régionales. Ainsi, Ethias couvre gratuitement et automatiquement :

- la responsabilité civile liée à l'organisation et à la gestion des centres de vaccination;
- la responsabilité civile professionnelle de toutes les personnes impliquées dans les activités de ces centres (y compris la responsabilité civile médicale des prestataires de soins);
- les accidents corporels dont pourraient être victimes les personnes précitées dans le cadre de ces activités.

b) Remboursement partiel des primes : les indépendants et les entreprises comportant moins de 10 salariés (très petite entreprise : TPE) qui bénéficient d'une des mesures spécifiques mises en place par les pouvoirs publics en raison du fait que leur activité est impactée par la crise du coronavirus peuvent obtenir un remboursement partiel des primes perçues durant l'année 2020, calculé sur la base du nombre de mois d'inactivité.

Cette aide concerne les contrats d'assurance responsabilité civile et incendie (à la condition que le bâtiment soit affecté en tout ou en partie à l'usage professionnel). Les conditions sont les suivantes : le preneur est l'indépendant ou la TPE (sont exclus : les contrats collectifs souscrits par des associations professionnelles), les primes sont forfaitaires et le contrat est encore actif en 2021.

- **ENGAGEMENT SOCIÉTAL**

AXA Belgium

Le service de consultation en ligne Doctors Online permet aux personnes couvertes par l'assurance hospitalisation d'AXA de consulter un médecin par vidéoconférence. Depuis le mois d'octobre dernier, le service Doctors Online permet également de consulter un psychologue par vidéoconférence.

AXA Belgium, en collaboration avec AXA Partners, est le premier assureur du pays à proposer un service de consultation par vidéoconférence avec des médecins et des psychologues agréés. Avec ce service innovant, AXA facilite l'accès aux soins de santé pour les patients qui ont besoin de conseils rapides lorsque leur médecin de famille habituel est indisponible ou difficilement joignable. De la même manière, les personnes qui ressentent le besoin de parler à un psychologue rapidement et en toute confidentialité se voient offrir cette possibilité via Doctors Online.

Les avantages de Doctors Online sont multiples :

- les consultations par vidéoconférence rendent les soins de santé plus accessibles puisqu'il suffit d'avoir un ordinateur, une tablette ou un téléphone munis d'une caméra et d'une connexion Internet;
- le service est sécurisé et simple d'utilisation;
- le patient peut consulter un médecin ou un psychologue endéans les 30 minutes ou à sa meilleure convenance et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en Belgique ou à l'étranger.

Par mesure de solidarité et dans le cadre de la lutte commune contre le Covid-19, AXA a mis Doctors Online gratuitement à disposition de tous les Belges. Ainsi, ceux en avaient ressenti le besoin ont pu bénéficier de ce service durant la première vague du Covid-19 via une ligne dédiée. Dans le même esprit, et afin de soutenir ceux dont cette crise a impacté le bien-être mental, AXA a également mis gratuitement à disposition de tous ses clients le service d'assistance psychologique de Doctors Online aux mois de décembre et janvier derniers.

<https://www.axa.be/ab/FR/particuliers/sante/Pages/teleconsultation.aspx>

- **CAMPAGNE PUBLICITAIRE**

P&V Assurances (“Tant que vous aurez des projets, nous serons là pour les assurer. Allons de l’avant”).

La crise du Covid a un impact important sur un grand nombre des clients : en termes de santé, mentalement, mais aussi économiquement. Pour une marque qui promet le concept «human empowerment» et qui est fière de son engagement depuis 1907, il est impossible de ne pas parler du Coronavirus aujourd’hui. Et c’est ainsi que l’assureur a imaginé une campagne fin 2020/début 2021 : «une campagne post-corona dans laquelle de vraies personnes se tournent vers ce qu’elles prévoient une fois que la crise sera terminée : “Tant que vous aurez des projets, nous serons là pour les assurer. Allons de l’avant”.

Les campagnes concernent des personnes qui se tournent vers l’avenir. Ce qui les lie dans toutes les campagnes de l’assureur - quels que soient leur âge, leur sexe, leur race ou leur classe sociale - ce sont les choses qu’ils attendent avec impatience, ce qu’ils recherchent. C’est une campagne qui «va à contre-courant»: au lieu de signaler tous les scénarios de catastrophe, elle encourage les gens à réfléchir positivement à ce que l’avenir peut leur offrir. «Dans cette campagne, nous voulons transcender le rôle «à vos côtés» de l’assureur et inspirer les gens. En les encourageant à réfléchir à leur vie».

<https://www.pv.be/fr/allonsdelavant>

- **TROPHEE DU COURTAGE**

AG

Ce 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 la FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).

Les courtiers ont dû se prononcer sur base de nombreux indicateurs, appréciations et paramètres tels que la qualité et l’innovation des produits et services (par exemple, l’auto et l’incendie), l’accessibilité des collaborateurs de l’assureur, son accueil, sa réactivité, l’efficacité de sa gestion des sinistres, l’efficacité des outils informatiques et digitaux mis à la disposition du courtage, la qualité de sa communication envers les clients et en particulier le respect et la mise en avant du courtier.

Frédéric van Dieren, directeur commercial : «AG continue de faire ses preuves de par son innovation, sa qualité et reste, année après année, la compagnie de prédilection des courtiers indépendants en assurances. Sous la devise «Supporter du courtier», AG soutient proactivement ses courtiers et leurs équipes dans leur rôle de conseiller et d’expert. Pendant cette période de pandémie, nos collaborateurs restent, plus que jamais, engagés à offrir un service de qualité tant pour le courtier que pour le client final. Nous restons #alwaysconnected. Je remercie les courtiers pour leur confiance et engagement !».

Pour plus d’informations sur les lauréats, contactez : DECAVI, Laurent FEINER, Lindekensweg 57, 1652 Alsemberg - Tél : +32(0)2/520.72.24, E-mail : laurent.feiner@decavi.be; www.decavi.be

Pour plus d’informations sur l’événement, contactez : AIMES & CO, Muriel STORRER, Drève de la Meute 5, 1410 Waterloo - Tél : +32(0)2/354.93.81, E-mail : muriel.storrer@aimesco.net