

Les entreprises membres de l'**Association des Compagnies d'Assurances Moyennes (ACAM)** ne se distinguent pas des grandes compagnies par leur seule taille. Toutes ont aussi un profil spécifique. Et toutes ne jouissent pas de la même notoriété auprès des intermédiaires ou du grand public. C'est pourquoi nous avons invité l'ensemble des membres de l'ACAM à nous présenter leurs produits et leurs activités.
Dans ce numéro: Europ Assistance.



Ivan Cornette

EUROP ASSISTANCE

Une vie plus aisée et plus simple

Ivan Cornette: "Nous voulons prodiguer nos services au client, dans sa vie quotidienne et dans certaines circonstances particulières."

Europ Assistance est active en Belgique depuis 1964. La compagnie faisait alors figure de pionnier de l'assurance Voyage. "Depuis lors, l'offre a été sans cesse renouvelée, comme l'illustre parfaitement le développement de notre assurance Annulation 'NoGo', de notre assistance à domicile 'House Assist' et de notre service d'aide ménagère et médicale à domicile 'Comfortlife'. Nos nouveaux services personnalisés sont destinés avant tout à rendre la vie quotidienne plus aisée et plus simple," insiste Ivan Cornette, sales & marketing director d'Europ Assistance.

Partir en voyage, nous le faisons tous et plusieurs fois par an. Les Belges y consacrent, selon le baromètre des vacances d'Europ Assistance, un budget annuel moyen de 2.508 euros. La marque Europ Assistance demeure toujours intuitivement associée à l'idée de voyage; cependant l'assureur va aujourd'hui beaucoup plus loin. Europ Assistance se profile comme la main secourable qui intervient dans tous les problèmes de la vie quotidienne. L'évolution de notre société moderne y est bien entendu pour quelque chose.

Cette société moderne a bien d'autres besoins que celle d'il y a deux décennies, ou

plutôt ses besoins sont devenus plus étendus. C'est une société où de nombreuses personnes manquent de temps et où les liens sociaux se distendent ou se brisent. Face à un robinet qui fuit, autrefois vous trouviez facilement un plombier ou un bricoleur adroit qui réglait la question. Aujourd'hui, vous devez prendre votre tour dans une liste d'attente. Bref, ce qui n'était pas un problème en est devenu un. Le phénomène du vieillissement crée lui aussi des besoins d'assistance. Nous vivons plus vieux, mais pas toujours en parfaite condition. Beaucoup de personnes âgées sont isolées. Les actifs ne trouvent plus guère de temps libre dont ils pourraient profiter confortablement et en toute sérénité. Nous souhaitons nous lancer dans des projets et, en même temps, nous concentrer sur ce qui est le plus important.

C'est pourquoi Europ Assistance a redessiné ses produits en fonction des besoins du client et a mis sur le marché une nouvelle génération de services d'assistance personnalisés. Ils sont destinés à prêter secours au client dans sa vie quotidienne, mais également à des moments qu'on qualifie d'exceptionnels. Les nouveaux services d'assistance sont promus en tant que Care Services et ils se répartissent entre quatre axes de produits: Automotive, Travel, Health et Home & Family.

En assistance Auto, il ne s'agit pas seulement de la prise en charge d'un véhicule, mais aussi et surtout d'assister le conducteur et ses passagers. Les Care Services veillent sur les passagers comme sur le véhicule sur la route, à travers une assistance dispensée en cas de panne, d'accident, d'incendie, de vol, de perte des clés et des services de 'concierge' qui visent à faciliter le voyage. L'accent est mis sur la mobilité, la sécurité et le bien-être, en quelque circonstance que ce soit.

En Travel, de nouveaux services d'assistance ont été développés, qui sont personnalisés à 100%: informations et conseils, indicateurs de risques sanitaires par pays, localisation des bagages, polices Annulation et polices multi-risques, déclaration de sinistre en ligne, assurances de location qui vous prémunissent contre les surprises désagréables, applications mobiles, etc. Europ Assistance entend prendre en charge le voyageur 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des préparatifs du voyage au retour à domicile.

Dans l'axe Health, l'offre porte sur la prévention, la gestion des données médicales, l'intervention médicale en cas d'urgence ou le suivi médical à distance, l'assistance à distance en vue de l'autonomie des seniors, la gestion des mala-

dies chroniques et des handicaps, les services à domicile aux personnes qui nécessitent des soins, etc.

Les Home & Family Care Services, enfin, proposent une nouvelle génération de services d'assistance personnalisés: garde d'enfant, aide scolaire, intervention en cas de perte des clés de l'habitation, assistance aux personnes âgées ou qui nécessitent des soins, réparation de la chaudière et des gros appareils ménagers, protection juridique, etc. Le prestataire d'assistance entend veiller sur la famille et sur le domicile afin de rendre la vie quotidienne plus aisée et plus simple.

QUESTIONS

Quels avantages retirez-vous de votre condition d'entreprise d'assurances spécialisée ou moyenne?

L'avantage d'être le découvreur et donc le principal spécialiste du concept d'assistance Voyage depuis 1963 (date de la création d'Europ Assistance en France).

Une connaissance approfondie du marché interne et la capacité de réagir rapidement aux nouveaux besoins et aux tendances du marché.

Et les inconvénients de cette condition?

La modestie des moyens financiers en comparaison de ceux des grands groupes d'assurance.

Quelle est la plus grande réalisation à votre actif jusqu'à présent?

D'avoir été pionnier et modèle en matière d'assistance Voyage et d'assurance Annulation (NoGo).

D'importants changements sont-ils prévus dans un proche avenir?

La poursuite du développement dans les nouveaux marchés que sont les soins à domicile et l'assistance habitation dans le cadre d'une prestation de services spécialisés et personnalisés (care services). Ces adaptations sont nécessitées par les nouveaux besoins et attentes du

marché et par une société vieillissante et en mutation.

D'importants changements sont-ils prévus à long terme?

Ils se situent dans la même ligne que les changements à court terme.

Quelles sont vos attentes à propos de l'implémentation de Solvency II?

Nous sommes occupés à implémenter Solvency II en concertation avec le groupe et nous avons arrêté un planning qui nous permettra d'être prêts pour la date prévue.

Depuis quand votre entreprise est-elle membre de l'ACAM?

Depuis plus de vingt ans.

Par quoi fut motivée votre décision d'affiliation à l'ACAM?

Par l'élaboration de solutions collectives au service de la défense de nos intérêts communs de petites et moyennes entreprises.

Est-ce pour ces mêmes raisons que vous restez membre de l'ACAM?

Les raisons de notre affiliation n'ont pas changé.

Avez-vous un message important à transmettre aux lecteurs du Monde de l'Assurance?

"Ne partez jamais en voyage sans une Europ Assistance. Saviez-vous qu'Europ Assistance a évolué pour devenir aujourd'hui un prestataire d'assistance qui peut vous venir en aide quels que soient les problèmes que vous rencontrez dans la vie quotidienne?"

FICHE D'IDENTIFICATION

Dénomination: Europ Assistance Belgium

Structure juridique: SA

Structure de l'actionnariat: Fait partie de l'Europ Assistance Group dont l'actionnaire est le groupe Generali

Date de création: 1964

Chiffre d'affaires: 71 millions d'euros

FTE (nombre de personnes occupées): 200 FTE (en 2012)

Part de marché: 27% (sur la base des parts de marché des compagnies d'assurances pratiquant la branche Assistance. Source: Assuralia)

Mono- ou multi-branche: Branches 1, 9,13, 15, 16 et 18

Spécialités/produits:

- assistance Voyage
- assistance Auto
- assistance Habitation (au domicile et à ses occupants)
- assistance Soins à domicile

Groupe(s)-cible(s):

- B2C
- B2B
- B2B2C

Région-cible: Belgique et Grand-duché de Luxembourg

Canaux de distribution:

- courtiers d'assurance,
- institutions bancaires et d'assurance
- vente directe (via call center, en ligne ou account managers)

Contact/info: Europ Assistance Belgium

Boulevard du Triomphe 172 • 1160 Auderghem
tél. +32 (0)2 533.75.75 • www.europ-assistance.be