

CONSTAT & PERSPECTIVES 2019-2020



Assuralia
Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS 3

TENDANCES 2019 4

**DE L'ENVIRONNEMENT POLITIQUE AUX
ASPECTS PRUDENTIELS** 8


INTERVIEWS 12

L'assurance fait face aux taux plancher
Hans De Cuyper, président d'Assuralia 12

La transformation numérique est essentielle
Jef Van In, CEO d'AXA Belgium 16

ASSURANCE VIE 21

**ASSURANCES DE DOMMAGES ET
ACCIDENTS DU TRAVAIL** 23

MEMBRES 

CONSEIL D'ADMINISTRATION 

ASSEMBLÉES DE DIVISIONS ET COMMISSIONS 

ORGANISATION INTERNE D'ASSURALIA 

Le site www.assuralia.be publie la liste des membres
et la composition de ses organes

AVANT-PROPOS

La publication du présent rapport coïncide avec un changement de garde : notre pays vit à nouveau une longue période de gouvernement fédéral en affaires courantes. Les défis sociétaux dans le cadre desquels les assureurs également sont impliqués ne se font entre-temps pas attendre : coût du vieillissement, impact des nouvelles technologies, souci de la durabilité, scénario hier encore considéré comme fou des taux d'intérêts négatifs, cybersécurité, nombreuses réglementations nouvelles... Notre secteur a toujours du pain sur la planche ! Le secteur belge de l'assurance a heureusement pu renouer avec une demande en - légère - hausse et il bénéficie d'une rentabilité satisfaisante ainsi que d'une solvabilité plutôt sécurisante. Le secteur est sain et le consommateur peut accéder facilement, par le biais d'une structure de distribution ouverte, à des garanties abordables.

Assuralia fête ses 100 ans ! Le prédécesseur d'Assuralia a vu le jour il y a un siècle. À cette époque d'industrie lourde, la question s'est posée de savoir quelle était la meilleure manière d'indemniser les accidents du travail et la meilleure réponse s'est avérée être l'assurance. Aujourd'hui encore, nous tendons la main aux nouveaux dirigeants afin de relever ensemble les défis de demain. Le secteur de l'assurance entend plus que jamais apporter des solutions aux individus et à la société. C'est précisément la raison pour laquelle le secteur a pour objectif d'aider tous les citoyens à se constituer une pension complémentaire correcte et de leur offrir une meilleure protection contre les aléas du changement climatique. En outre, les assureurs restent d'importants investisseurs dans l'économie et ils contribuent au renouvellement de notre infrastructure.

Un changement de garde également pour notre fédération professionnelle ! Le 18 février, une nouvelle équipe d'administrateurs entrera en fonction sous la direction d'un nouveau président. Le 1^{er} juin, Philippe Colle passera également le flambeau comme administrateur délégué pour profiter d'une retraite bien méritée.

Nous remercions tous ceux qui sont impliqués de près ou de loin dans les activités d'Assuralia pour leur engagement, leur soutien et leur confiance au cours de ces dernières années et nous souhaitons à la nouvelle équipe plein succès dans un avenir qui s'annonce passionnant et riche en défis.



A stylized, handwritten signature in black ink that reads "Hans De Cuyper". The signature is fluid and includes a long horizontal stroke at the end.

Hans De Cuyper, Président

TENDANCES 2019

L'encaissement du marché belge de l'assurance avait progressé de 4,4 % en 2018 pour s'établir à 28,3 milliards d'euros. Selon la première estimation, cette croissance se poursuit à raison d'une augmentation de 1,2 milliard d'euros en 2019, soit à nouveau une hausse de 4,4 %, pour atteindre 29,5 milliards d'euros. Il s'agit d'une progression pour la troisième année consécutive, après un recul en 2015 et 2016.

Les assurances de dommages (+3,5 %) connaissent une croissance plus forte qu'en 2018 (+2,7 %). L'encaissement non-vie s'élève à 12,8 milliards d'euros en 2019. Avec une inflation de 2 % en 2018 et un peu moins en 2019, et malgré l'effet de la concurrence les assurances de dommages présentent une réelle croissance positive.

L'évolution de la branche automobile diffère en fonction du segment : l'«omnium» enregistre une croissance des primes de 3,3 % en 2019 contre 2,7 % en 2018, du fait de la hausse des ventes de véhicules neufs au cours de ces dernières années. La croissance du segment RC n'atteint que 0,6 % en 2019, contre une baisse de 0,3 % en 2018, alors que le nombre de véhicules sur nos routes continue de croître. L'encaissement de l'ensemble de la branche progresse de 1,7 % en 2019.

« *Les améliorations des équipements de sécurité et de l'infrastructure ont contribué à une réduction de la fréquence des accidents. Reste à voir quel sera l'effet de la prise de conscience environnementale sur l'usage de la voiture* », se demande Hans De Cuyper, président d'Assuralia.

Après une baisse ininterrompue de 2013 à 2017, l'encaissement de la branche accidents du travail est en hausse de 2,5 % en 2018 et de 3,8 % en 2019. « *Les assureurs suivent de près la rentabilité de cette branche* », précise Hans De Cuyper, « *dans la mesure où les revenus financiers diminuent et poussent les tarifs à la hausse en fonction d'une sinistralité difficile.* » Les encaissements pour les autres assurances accidents progressent également de 4,8 % en 2019 contre seulement 0,9 % en 2018.

L'encaissement de la branche maladie gagne 4,0 % en 2019 contre 5,5 % en 2018. Alors que les primes en assurance revenu garanti augmentent davantage en 2019 (+5,8 %) que l'année d'avant (+4,5 %), la croissance de l'encaissement de l'assurance soins de santé en 2019 (+3,6 %) est inférieure à celle observée en 2018 (+5,7 %). Cela tient en partie au fait que la hausse de l'indice médical en 2018 a été moins sensible qu'en 2017. L'évolution de l'indice médical non lié à l'âge s'élève tant pour la chambre individuelle que pour la chambre double ou commune à 1,4 % en 2018, contre respectivement 4,4 % et 3,2 % en 2017. « En « revenu garanti », nous remarquons ces dernières années une forte hausse du nombre de maladies de longue durée, dont une part importante est liée au burn-out et, d'une manière plus générale, à des troubles psychologiques. En « hospitalisation », l'évolution de l'indice médical ne permet pas de faire face aux coûts croissants dans ce secteur important pour le citoyen », fait remarquer Hans De Cuyper.

En 2019, la branche incendie présente une progression de 4,9 % tandis que l'indice ABEX augmente de 4,4 % en janvier 2019 par rapport à janvier 2018. L'entrée en vigueur de l'assurance obligatoire de la responsabilité décennale dans le secteur de la construction au 1^{er} juillet 2018 a donné une impulsion à l'encaissement de la branche RC générale qui progresse de 5,3 % en 2019. L'extension au 1^{er} juillet 2019 de l'assurance obligatoire de la responsabilité à toutes les professions intellectuelles dans la construction - soit outre les entrepreneurs, désormais aussi les architectes, les ingénieurs, les coordinateurs de chantier et autres - contribue également à cette croissance.

Les branches protection juridique (+4,2 %), assistance (+8,5 %) et transport (+2,4 %) enregistrent également des hausses de leur encaissement qui sont supérieures à l'inflation. La branche pertes pécuniaires diverses (assurances bagages, pertes d'exploitation...), reste en deçà de l'inflation (+1,3 %), tandis que l'encaissement de la branche crédit et caution est en recul (-4,9 %).

Les assurances de dommages restent, techniquement parlant, rentables en 2019 avec un solde très proche de celui de 2018.

« Ainsi, elles restent abordables pour le client qui peut compter en même temps sur la qualité du service », indique Hans De Cuyper.

À fin septembre 2019, les encaissements pour les assurances-vie sont en progression de 5,0 % à 16,7 milliards d'euros en 2019, soit une deuxième année d'affilée de croissance honorable après le recul considérable depuis 2012. Les assurances-vie individuelles à taux garanti enregistrent une hausse de 11,2 % en 2019 et représentent désormais un encaissement de 7,2 milliards d'euros. De 2003 à 2012, leur encaissement atteignait encore chaque année plus de 11 milliards, mais le relèvement de la taxe sur la prime à 2 % en 2013, combiné à la faiblesse persistante des taux d'intérêt, ont entraîné un effondrement de la demande.

Les assurances-vie individuelles de la branche 23, liées à des fonds d'investissement, reculent en 2019 à 3,0 milliards d'euros, contre 3,1 milliards d'euros en 2018. La demande pour ces produits est tributaire d'aspects fiscaux, de la concurrence avec d'autres placements, du climat boursier ainsi que du contexte économique, et reste donc volatile.

Après une croissance marquée en 2017 (+5,4 %) et 2018 (+9,0 %), l'encaissement des assurances de groupe n'augmente que de 1,3 % en 2019 pour s'établir à 5,9 milliards d'euros. Hans De Cuyper fait remarquer que les assurances-pension pour indépendants et dirigeants d'entreprise connaissent une croissance soutenue et régulière sur le long terme.

Si les provisions techniques des assurances de dommages et de groupe continuent à progresser, celles des assurances-vie individuelles à taux garanti s'effritent légèrement depuis 2012. L'encours de 103 milliards d'euros fin 2018 représente près de 15 milliards d'euros de moins que fin 2012, et la baisse se poursuit en 2019.

Les chiffres définitifs et plus détaillés seront disponibles à l'automne sur www.assuralia.be.

OPÉRATIONS	ENCAISSEMENTS (millions d'€)		CROISSANCE NOMINALE (%)	
	2018	2019 (est.)	2017/2018	2018/2019 (est.)
Total non-vie et vie	28 288	29 529	4,4%	4,4%
Total vie	15 880	16 681	5,8%	5,0%
Vie individuelle	10 101	10 829	4,1%	7,2%
Taux garanti (Branche 21-22)	6 441	7 165	3,7%	11,2%
Fonds d'investissements (Branche 23)	3 144	2 994	3,0%	-4,8%
Capitalisation (Branche 26)	516	671	18,2%	29,9%
Vie groupe	5 779	5 852	9,0%	1,3%
Taux garanti (Branche 21)	5 362	5 507	6,4%	2,7%
Fonds d'investissements (Branche 23)	417	345	60,4%	-17,4%
Non-vie	12 408	12 849	2,7%	3,5%
Accidents, hors AT	403	423	0,9%	4,8%
Accidents du travail (AT)	1 101	1 143	2,5%	3,8%
Maladie	1 746	1 817	5,5%	4,0%
Automobile	3 808	3 871	0,9%	1,7%
Incendie	2 983	3 130	2,9%	4,9%
RC Générale	1 009	1 062	5,1%	5,3%
Autres opérations non-vie	1 358	1 403	2,6%	3,3%

Source : Assuralia, extrapolation après 3^{ème} trimestre 2019.

DE L'ENVIRONNEMENT POLITIQUE AUX ASPECTS PRUDENTIELS

Par-delà les évolutions qui concernent les comptes de leurs entreprises ou les différentes branches, les assureurs se préoccupent de leur rôle dans la société et s'efforcent, notamment par l'entremise de leur union professionnelle, d'arriver à plus d'efficacité dans leurs rapports avec les consommateurs, les intermédiaires et d'autres partenaires et, bien évidemment, avec leurs régulateurs et superviseurs. Tantôt en prenant eux-mêmes l'initiative, tantôt en réagissant aux développements de l'extérieur.

RÉVISION DE L'ASSURANCE CONTRE LE TERRORISME : LE TEMPS PRESSE !

Le souci d'améliorer la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme continue de figurer en tête de leurs priorités. Le gouvernement précédent a laissé en rade le projet d'organiser une indemnisation intégrale et rapide de toutes les victimes de lésions corporelles consécutives à des attentats. Trois ans après les **attentats** de Bruxelles, la loi n'a pas encore été adaptée et reste inadéquate dans nombre de circonstances, certainement si les actes de terrorisme ne constituent pas un accident du travail ou un incendie/une explosion dans une série de lieux accessibles au public. Les victimes insistent cependant pour une reconnaissance officielle par les autorités, un meilleur accompagnement et une amélioration des règles d'indemnisation. Les assureurs sont, certainement au regard du fait qu'ils gèrent quotidiennement le règlement de dommages humains, les mieux placés pour accomplir cette tâche, avec leurs compétences et leurs moyens, même en cas d'attentats. Au prochain gouvernement d'inscrire ce point tout en haut de son agenda.

DES GAINS D'EFFICIENCE À PORTÉE DE MAIN

Dans un grand nombre d'autres domaines, les assureurs visent plus d'efficacité, si possible avec le concours des autorités, par exemple en vue de la numérisation de leurs échanges avec le fisc, la justice et la sécurité sociale. Aujourd'hui, les assureurs ne peuvent pas utiliser le numéro de Registre national comme

moyen d'identification unique qui ne laisse aucun doute quant à l'identité d'une personne, même si par hasard un homonyme devait avoir la même date de naissance. D'autre part, pour honorer leurs engagements à l'égard d'ayants droit en cas de déménagement ou de décès, les assureurs nagent encore souvent dans le flou total. Assuralia a dressé un inventaire de lois, parfois même récentes, qui donnent encore la priorité au papier, alors que le contact numérique garantit des échanges rapides dont toutes les parties sortent gagnantes. Bien sûr, si le client le souhaite, un envoi papier est toujours possible.

La pénurie de médecins d'assurance constitue un autre défi : c'est pourquoi les assureurs ont lancé avec les associations de **médecins experts** une campagne pour attirer l'attention des étudiants en médecine et des médecins sur les opportunités qu'offre ce métier. L'asbl Expecto mène cette campagne en concertation avec les universités et offre des possibilités de stage pour qui souhaite se préparer à cette spécialité.

ÉVITER LES DÉRAPAGES FISCAUX

Assuralia reste vigilante face à de vastes réformes fiscales envisagées au niveau international et dangereuses pour les assurés. Cela vaut notamment pour une **taxe européenne sur les trans-**



actions financières visant à juguler la spéculation. Bien que les assureurs investissent à long terme l'argent géré pour le compte des assurés, cela pourrait affecter le rendement des pensions complémentaires ou des provisions destinées à couvrir les indemnités, alors que des pays voisins n'envisagent pas un seul instant d'instaurer une telle taxe. De même, les assureurs sont attentifs aux projets d'établir à un niveau plus large encore, cette fois-ci au sein de l'OCDE, des accords relatifs **au lieu de taxation** d'activités économiques transfrontalières : à cet égard, les assureurs veillent à ce qu'une double taxation ne s'insinue pas dans des propositions en vue avant tout d'éviter l'évasion fiscale s'il n'y avait aucune concertation internationale en la matière.

AUTOCONTRÔLE ET SUPERVISION

Le reporting financier est devenu ces dernières années un aspect particulièrement important de la gestion stratégique des entreprises d'assurances. Au cours de l'année écoulée, Naohiro Mouri, président de l'Association internationale des auditeurs internes, a rendu visite à Assuralia et a insisté sur une combinaison optimale d'un traitement automatisé des données et d'une interprétation à la lumière d'un dialogue humain et d'une analyse réfléchie, histoire de bien comprendre son activité.

Sur le plan réglementaire, les assureurs se préparent à la **révision de la directive Solvabilité II de l'UE**. La principale exigence



Pour une fois sortis de l'ombre : des auditeurs de membres d'Assuralia entourant Naohiro Mouri (IIA)

en termes de capital (Standard Capital Requirement ou SCR) a déjà fait l'objet d'une première série d'adaptations en mai 2019. En 2020, des modifications pour des produits comportant des engagements à long terme et au niveau du reporting, ainsi que des mesures de redressement figureront au menu, et les exigences de solvabilité pour le risque de taux seront renforcées.

Un thème sur lequel Assuralia a déjà pris position dans le passé refait surface, celui de l'opportunité d'avoir des fonds de garantie selon une norme européenne, en plus ou à côté de ce qui existe au niveau national : les assureurs ne sont pas convaincus de cette nécessité, ni de la faisabilité des schémas envisagés.

À un échelon international plus élevé, de nouvelles **normes comptables** sont en préparation, tant pour les contrats d'assurance que dans le domaine de la détention d'actions. La norme IFRS 17 en matière de contrats d'assurance a suscité un échange de réactions et doit déboucher sur une norme définitive dans le courant 2020. Cela signifie que les entreprises d'assurances devront s'y conformer pleinement afin d'être prêtes pour une date d'application en 2022 ou, au plus tard, en 2023. La norme IFRS 9, nouvelle norme comptable sur les instruments financiers, concerne un autre débat important, à savoir la reconnaissance du rôle des assureurs comme investisseurs à long terme et dans le domaine des investissements durables. La question de savoir de quelle manière les placements à long terme et les actions doivent être présentés dans les comptes annuels nourrit d'intenses discussions au niveau européen.

Outre ces agendas réglementaires, des **développements macro-économiques** influencent la gestion du risque en assurance. Les taux d'intérêt toujours plus bas constituent ainsi un réel défi. La Banque nationale restreint les conditions qui dispensent les assureurs de constituer des provisions dites «clignotants». Dans le même temps, ils doivent atteindre une sorte de «minimum olympique» en ce qui concerne leur solvabilité et réussir des tests de résistance dont l'EIOPA organisera une nouvelle version courant 2020.

L'ASSURANCE FAIT FACE AUX TAUX PLANCHER



Interview avec Hans De Cuyper,
président d'Assuralia

Le secteur belge de l'assurance perçoit-il la faiblesse des taux comme une grande menace ?

Depuis fin 2011, la Banque centrale européenne n'a plus relevé ses taux. Depuis le milieu de l'année 2019, les taux à long terme sont même négatifs. Cette évolution aura immanquablement un impact sur la rentabilité des entreprises d'assurances. Début décembre, l'agence de notation Moody's a mis en garde contre le fait que la faiblesse des taux d'intérêt pourrait affecter la rentabilité et la solvabilité des assureurs européens. Le marché belge de l'assurance vie est toutefois relativement bien armé pour faire face à cette situation de taux bas. Nous ne travaillons pratiquement pas avec des rentes, ce qui réduit sensiblement la durée des engagements, et le principe du "market value adjustment" nous protège en partie contre une hausse des taux. En outre, le ratio de solvabilité de notre secteur est suffisamment élevé pour surmonter une longue période de taux bas. Fin 2018, le ratio global de solvabilité a en effet atteint 203 pour cent. Cela signifie que le secteur détient deux fois plus de capital qu'il ne le faut pour faire face à la volatilité. Ces dernières années, plusieurs assureurs ont fait le nécessaire de sorte qu'ils pourront continuer à honorer leurs engagements restants.

La faiblesse des taux d'intérêt a également une influence sur le comportement du consommateur face à l'épargne. Par rapport aux alternatives, les produits d'épargne des assureurs tirent leur épingle du jeu. Cela tient-il au fait que les gens ne trouvent plus de rendement ailleurs ?

Il convient de relativiser cette progression par rapport aux autres instruments financiers dont une personne dispose pour épargner et investir. Le défi des pensions, ainsi que le besoin

et la recherche d'une sécurité financière pour ses vieux jours gagnent de plus en plus en importance.

Nous constatons que l'assureur moyen propose encore et toujours, en ce qui concerne le rendement global qui inclut la participation bénéficiaire, un et demi à deux pour cent. Les incitants fiscaux pour épargner dans le cadre d'une pension complémentaire continuent de revêtir une importance cruciale pour faire face au coût du vieillissement. La combinaison d'une fiscalité, d'un rendement et d'une participation bénéficiaire fait de l'assurance sur la vie à long terme une formule d'épargne qui reste intéressante. Du reste, l'inflation n'est aujourd'hui plus alignée sur les taux d'intérêt. Et les formules d'épargne via la branche 23 deviennent elles aussi plus attrayantes, quoique le consommateur belge ne se montre pas toujours convaincu, probablement en raison de sa relative aversion au risque. Enfin, dans le cadre des pensions complémentaires, la branche 21 reste elle aussi très solide. La garantie inscrite dans la loi sur les pensions complémentaires (LPC) constitue dans ce contexte un élément important, ce qui nous amène à nous interroger sur la pérennité du niveau actuel.

Quid de l'inflation ?

La question fondamentale est de savoir si une politique macrofinancière tenant compte d'une inflation de 2 % est de bon aloi. Je doute que la dynamique économique soit liée encore de la même façon qu'auparavant à l'inflation. Il n'est pas certain qu'il faille une pression sur les prix pour relancer l'économie.

Pour l'assurance en particulier, un rendement de deux pour cent après taxation sur un investissement ou un placement constitue au regard de l'inflation un point auquel il convient d'être attentif. D'autre part, si l'on a l'intention de se constituer une pension pour ses vieux jours, épargner devient toujours plus important. Les gens qui ne le font pas et qui choisissent aujourd'hui de consommer à tout va, estimant que leur argent pourrait perdre

de sa valeur, n'optent assurément pas pour la bonne solution. Les besoins à la retraite ne feront qu'augmenter.

La génération précédente aurait-elle bénéficié d'un vent favorable quand elle a commencé à épargner alors que les jeunes font face à un vent contraire ?

On pourrait exprimer en partie les choses comme cela. Mais la génération précédente a réagi aux périodes économiques compliquées en rendant la pension plus flexible et en avançant l'âge effectif du départ à la retraite. Ce n'est que lorsqu'on examine les statistiques des pensions avant l'instauration de la prépension et de tous les autres systèmes que l'on perçoit à quel point on a commencé à créer un problème gigantesque en permettant aux gens d'anticiper leur départ à la retraite en guise de solution à la crise économique. Sans ces mesures, nous ne serions jamais là où nous nous trouvons aujourd'hui. En outre, les autorités publiques n'ont pas suffisamment tiré avantage des périodes plus favorables que nous avons connues par la suite pour rectifier le tir en matière de financement des pensions. On aurait très bien pu mettre à profit les années 90 pour changer de cap. Nous faisons face à un problème qui d'un point de vue actuariel était pourtant facilement prévisible, ce qui fait que nous nous retrouvons aujourd'hui dans une situation où il est de plus en plus important pour chacun de constituer sa propre pension complémentaire. Le quotidien *De Tijd* indiquait récemment encore que la problématique des pensions figurait dans le top cinq des priorités des jeunes.

Le rendement minimum légal pour les plans de pension complémentaire est aujourd'hui de 1,75 %. Quelle est la date de péremption de ce 1,75 % dans le contexte actuel des taux ?

Si les taux demeurent au niveau où ils se trouvent aujourd'hui, on ne pourra pas faire autrement que de remettre sérieusement en question ce taux de 1,75 % en 2021 ou au plus tard en 2022. Une initiative législative supplémentaire semble dès lors indis-

pensable. Le mécanisme flottant actuel est bon en soi, mais à un moment donné, il faut remettre en cause le plancher de ce mécanisme, sans pour autant toucher à ce dernier. A l'inverse, il est vrai que si les taux devaient remonter, le mécanisme prévoit une hausse des garanties pour les travailleurs salariés.

Qu'implique la faiblesse des taux pour l'assureur en tant qu'investisseur institutionnel ? Va-t-il du coup se concentrer toujours plus sur des placements dans l'immobilier ?

Plusieurs assureurs sont de longue date occupés à diversifier leur panier de placements. L'immobilier fait certainement partie de leurs placements, tout comme, de plus en plus, les obligations d'entreprise. Mais aussi l'infrastructure, ce qui comporte une composante sociale importante. Ces derniers investissements contribuent au tissu économique et social. La diversification des placements signifie aussi que le personnel des départements financiers des assureurs doit être polyvalent.

En outre, davantage de flexibilité est nécessaire dans le cadre de Solvabilité II. Les investissements dans les actions ont reculé depuis l'introduction de Solvabilité II. Une mise au point entre l'EIOPA et le secteur s'impose également, certainement s'il s'agit d'investissements dans une perspective à long terme.

Enfin, l'Europe considérée dans son ensemble continuera d'avoir toujours besoin de nouvelles infrastructures. Il est nécessaire que l'Europe facilite les investissements dans l'infrastructure.

D'une manière générale, et malgré la faiblesse des taux d'intérêt, le marché de l'assurance sur la vie repose et continuera de reposer d'un point de vue technique sur de bonnes bases. Cette stabilité est due à une gestion saine des assureurs qui leur a permis de redresser très largement leurs bilans là où cela se révélait nécessaire. Le secteur est bien armé pour continuer à assumer son rôle dans les pensions complémentaires des deuxième et troisième piliers. Avec un ratio de solvabilité de 200 %, je pense que cette confiance est plus que jamais justifiée.

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EST ESSENTIELLE



Interview avec Jef Van In,
CEO d'AXA Belgium

Comment le secteur de l'assurance peut-il ou doit-il réagir à l'évolution des besoins des clients ?

Autrefois, le secteur de l'assurance était organisé d'une manière traditionnelle avec un flux linéaire sortant de papier de l'assureur vers le client. À l'heure actuelle, le client s'attend à ce que nous nous organisions autour de lui. Il s'agit d'un premier aspect à prendre en considération. Un deuxième aspect qui entre en ligne de compte est que le client souhaite garder le contrôle à tout moment et de préférence au moyen de ses appareils mobiles. Il s'agit d'un défi énorme pour notre secteur, d'une révolution copernicienne.

Le modèle belge de distribution des assurances est unique. Ce modèle survivra-t-il dans un monde qui s'engage de plus en plus sur la voie de la numérisation ?

Chez AXA, nous travaillons principalement avec des courtiers pour la distribution de nos assurances. Les courtiers sont bel et bien vivants, contrairement à ce que prédisent les prophètes de malheur depuis les années 60 déjà, à savoir que le courtier est voué à une mort certaine.

Grâce à la création de Portima, un courtier d'assurances peut collaborer efficacement avec plusieurs entreprises, ce qui crée également une chaîne de valeur efficace entre l'entreprise d'assurances, le courtier et le client.

Les défis sont évidemment bien présents. Voyez par exemple les spécialisations et les économies d'échelle et à quel point les professions de médecin généraliste, d'avocat ou de comptable ont évolué depuis les années 60. La plupart d'entre eux

travaillent à présent sous forme d'associations, ce qui indique clairement que des économies d'échelle sont en cours.

Chaque secteur économique se doit de continuer à apporter une valeur ajoutée. Les courtiers apportent une réponse indispensable forte à la numérisation. C'est ce que le client attend de nous !

La numérisation constitue-t-elle une épreuve et une menace pour le secteur ou permet-elle d'ouvrir de nouvelles portes ?

La gestion de données complexes telles que les données relatives aux clients, les «statistiques sinistres» et les contrats à long terme complexes constitue un important défi. Et les entreprises d'assurances sont justement des spécialistes en la matière ! Nous considérons les menaces comme des opportunités incroyables d'offrir un meilleur service à nos clients et de permettre aux courtiers de travailler encore plus efficacement. Nous devons poursuivre dans cette voie.

Qu'advient-il des clients âgés qui n'ont pas accès à l'environnement numérique ? Peut-on les laisser tomber ou comment les aider à monter dans le train en marche ?

Les personnes âgées sont bien plus actives qu'on ne le croit au sein de l'environnement numérique. Cette question n'est plus à l'ordre du jour. Lorsque j'observe les pensionnés dans mon entourage, je constate qu'ils utilisent Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram... Ils n'ont peut-être pas grandi dans un monde numérique, mais ils sont tout aussi habiles que quiconque pour régler leurs transactions quotidiennes.

Dans quelle mesure la numérisation peut-elle contribuer à une plus grande satisfaction de la clientèle ?

Le monde entier est à vos pieds : si vous commandez une chose aujourd'hui, elle vous est livrée demain. Les paiements sont à présent effectués instantanément et plus le lendemain. Vous pouvez vous en plaindre, mais il est clair que le client doit garder

le contrôle à tout moment et veut être tenu au courant de l'état d'avancement de « sa » procédure. Nous devons pouvoir continuer à répondre à l'évolution des attentes des clients.

Le client est néanmoins conscient qu'il y a une différence entre une chose banale qui doit être effectuée immédiatement et une chose présentant une valeur ajoutée pour laquelle il prend volontiers le temps nécessaire. Il ne sert donc à rien de paniquer.

La numérisation a-t-elle une incidence sur le marché du travail ? Les talents doivent-ils être plus flexibles et être utilisés d'une autre manière ?

L'histoire a donné tort aux luddites*. Toute nouvelle technologie crée de nouveaux emplois et il en sera toujours ainsi. Les tâches répétitives sont automatisées, mais l'excès de robotisation engendre l'improductivité. L'industrie automobile en est un bon exemple amusant : un certain nombre de tâches y sont à nouveau effectuées manuellement !

Quelles sont les incidences sur le marché du travail en ce qui concerne le secteur de l'assurance ? Beaucoup de nouveaux emplois ont vu le jour et beaucoup d'emplois ont dans le même temps été automatisés. Heureusement d'ailleurs ! Le marché du travail souffre en effet d'une pénurie de main d'œuvre. Notre secteur est constamment à la recherche de l'efficacité. La numérisation peut nous aider en la matière.

La numérisation et l'innovation vont souvent de pair. Dans quelles branches sont-elles encore totalement inexploitées et où sont-elles au contraire déjà bien avancées ?

C'est une question difficile. Je pense que la réponse varie d'une entreprise à l'autre. Certaines entreprises ont déjà réalisé dans certaines branches une automatisation solide et

* Le luddisme est un mouvement social qui s'opposait, au début du 19^e siècle en Angleterre, aux évolutions industrielles et technologiques.

poussée, tandis que d'autres sont moins avancées dans ce processus.

Cela dépend également du type de client. Je constate de nombreuses opportunités d'automatisation, mais d'une manière transversale en mettant efficacement à profit les données pour faciliter la vie du client.

La société et notre manière de vivre évoluent à une rapidité fulgurante. De quelle manière la numérisation et/ou l'innovation au niveau des produits peut-elle répondre aux (nouveaux) risques que comporte cette évolution ?

Sur le plan de la prévention, la technologie peut nous rendre un véritable service. Les assureurs disposent d'une montagne de données qu'ils peuvent mettre à la disposition de la société. Je pense par exemple à la définition des risques d'inondation et à la limitation proactive des dégâts potentiels causés par la tempête.

En tant que branche d'avenir, la santé offre également de nombreuses opportunités. Ce n'est pas un hasard si tous les grands de la Silicon Valley y investissent massivement à l'heure actuelle. Il s'agit non seulement d'aider les gens à guérir, mais aussi de veiller à ce qu'ils restent en bonne santé. En tant qu'assureurs, nous avons un rôle important à jouer à cet égard.

Notre secteur peut également jouer un rôle moteur en matière d'investissement responsable. Les investisseurs veulent en effet plus souvent savoir dans quoi ils investissent et ils ciblent consciemment les investissements durables, qu'il s'agisse d'aspects environnementaux, sociaux ou de gouvernance. Ces trois aspects sont très bien intégrés chez AXA. L'objectif est de récompenser les bons acteurs et de délaisser les mauvais acteurs. Ainsi, nous sommes par exemple les premiers à avoir pris l'initiative de ne plus investir dans l'industrie du charbon.

Est-il imaginable que des robots puissent exécuter certaines tâches de l'assureur sans aucune intervention humaine ?

Tout dépend de l'ampleur de la tâche. Un robot n'est rien de plus qu'un programme informatique qui automatise certaines tâches routinières. L'intelligence artificielle est une autre tasse de thé. Tout le monde s'y attelle au sein du secteur. Il faut considérer cela comme une opportunité de rendre le travail plus intéressant pour nos collaborateurs et de mieux servir nos clients.

Qu'en est-il des Insurtechs ? Représentent-elles une menace pour l'assureur traditionnel ? Les géants de la Big tech peuvent-ils influencer ou influenceront-ils le marché belge de l'assurance d'une manière disruptive ?

Personne n'est immunisé contre les bouleversements radicaux. La disruption vient toujours de là où on ne l'attend pas. Mais ceux qui se montrent craintifs se font écraser. Nous ne devons donc pas avoir peur. Nous devons nous battre aux côtés du courtier et faire preuve de ressort. Tenez bon !

ASSURANCE VIE

LE BELGE RETROUVE L'ASSURANCE VIE

L'assurance vie individuelle reprend des couleurs depuis 2018, après avoir vu son encaissement s'effondrer pendant dix ans suite à l'instauration et l'augmentation d'une taxe sur la prime. Cette fiscalité déraisonnable aura privé la formation d'un montant d'épargne pour la pension jusqu'à 10 milliards d'euros par an qui auraient alimenté les réserves que les assureurs investissent dans l'économie et la dette publique. La demande connaît une **reprise** malgré la persistance de la baisse des taux. Pour confirmer ce renversement de tendance, il faudra aller au bout de la réforme des pensions et encourager davantage les formules individuelles et collectives de pensions complémentaires pour permettre à ceux qui auront atteint l'âge de la retraite de maintenir leur niveau de vie.

Le dérapage budgétaire de la sécurité sociale, que le vieillissement de la population accentue, met le système de répartition de la pension légale sous pression. Pour une carrière complète, le salarié belge n'obtiendra en moyenne pas plus que 45% de son dernier salaire. En plus, la pension légale moyenne d'un salarié (environ 1.170 euros bruts) est beaucoup moins que celui d'un fonctionnaire (environ 2.600 euros bruts). Le législateur a déjà relevé l'âge de la retraite et encouragé la constitution de pensions complémentaires au sein des entreprises et pour les indépendants. Ainsi, la proportion de travailleurs salariés bénéficiant d'une **pension complémentaire** est passée de 40% en 2004 à 75% en 2018. Un quart d'entre eux n'en bénéficient donc toujours pas alors qu'un grand nombre cotise dans une proportion insuffisante pour atteindre un taux de remplacement décent pour une retraite. Plusieurs remèdes sont envisageables : un relèvement du pourcentage moyen des contributions, ce qui nécessite de détacher cet aspect de la norme salariale, et la possibilité, pour les salariés qui le souhaitent, d'augmenter leur cotisation personnelle par rapport à ce que prévoit leur plan de pension complémentaire collectif. Les indépendants ont cette liberté et l'utilisent de plus en plus massivement, compte tenu du fait que leur pension légale est bien inférieure à celle d'un travailleur salarié.

Dans le domaine du crédit hypothécaire pour l'achat de son propre logement, le législateur était déjà intervenu en 2015 pour faciliter l'accès de personnes ayant des problèmes de santé à une **assurance solde restant dû**, en limitant notamment le montant des surprimes. Cet accès vient d'être élargi aux personnes qui sont guéries depuis un certain temps d'une maladie cancéreuse et qui disposent désormais d'un « droit à l'oubli ». Ainsi, l'assureur ne peut plus tenir compte pour ce type d'assurance des antécédents d'un cancer dont la fin du traitement remonte à plus de dix ans. En outre, des délais plus courts sont d'application pour certaines formes de cancer.

Le délai de **versement des prestations** au titre de l'assurance vie individuelle est désormais fixé par la loi. Dès réception de la demande de versement, au terme du contrat, en raison du décès de l'assuré ou en raison du rachat du contrat, l'assureur dispose de deux semaines pour faire part aux bénéficiaires des documents et de l'information dont il a besoin. Dès qu'il les a tous en sa possession, il doit effectuer le versement dans le mois, sous peine d'intérêts de retard. Pour pouvoir plus rapidement rechercher les bénéficiaires et procéder au versement des prestations, les assureurs pourront consulter le Registre national et la Banque-carrefour de la sécurité sociale dès que le contrat atteint son terme ou dès qu'il est informé du décès de l'assuré.

Le consommateur est de plus en plus sensible au **caractère durable des produits financiers**. Le secteur de l'assurance est attentif à y adapter son offre, d'autant plus que le caractère durable est inhérent aux produits à long terme comme les pensions complémentaires et l'assurance hospitalisation. Le secteur est par ailleurs un des principaux investisseurs institutionnels et soutient de ce fait les finances publiques, l'économie et des projets d'infrastructure et pèse par conséquent sur les orientations pour une société et un environnement plus durables. Assuralia soutient toute initiative dans le secteur financier pour promouvoir les produits durables, y compris les labels tel que celui de Febelfin, pour orienter le consommateur vers un choix qui répond à ses aspirations.

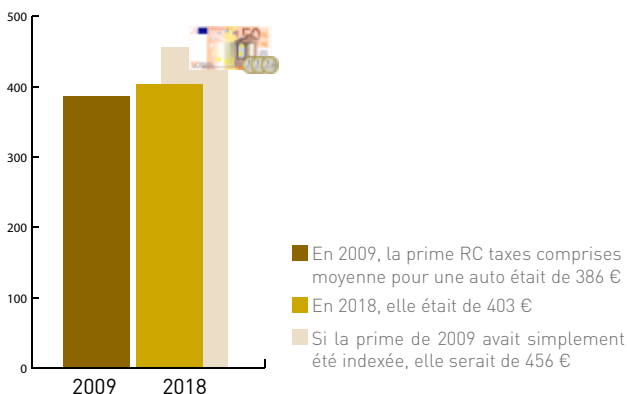
ASSURANCES DE DOMMAGES

LES ACCIDENTS GRAVES CONTINUENT DE PESER

En 2017, la fréquence des sinistres en assurance RC auto obligatoire (tourisme et affaires) est passée pour la première fois sous la barre des 6 %. 2018 confirme cette tendance favorable avec une fréquence de 5,83 %, contre 5,93 % en 2017. Il ne faut cependant pas trop vite en conclure que nos routes deviennent plus sûres. Selon les statistiques de la police fédérale, le nombre d'accidents avec lésions corporelles est certes en diminution (-3%) au cours des neuf premiers mois de 2019 (-1,5%), mais le nombre de tués sur les routes présente une forte hausse (+17%). Il s'agit de la première hausse après sept années de baisse constante.

Du côté de l'assurance, on constate que la prime moyenne pour les voitures demeure assez stable depuis de nombreuses années. En 2018, cette prime baisse même légèrement à 317 euros (sans les taxes). L'impact financier des accidents graves reste toutefois très important. Les assureurs auto ont recensé en 2018 pas moins de 831 « sinistres graves », c'est-à-dire les sinistres dont la charge s'élève à plus de 125.000 euros (782 en 2017). Au total, ces indemnités atteignent 341 millions d'euros, soit près de 30 % de la charge totale que représente l'ensemble des 340.618 accidents en RC assurance auto pour la catégorie tourisme et affaires en 2018.

ÉVOLUTION DE LA PRIME RC AUTO



DÉPANNER EFFICACEMENT

Déployé en 2019 dans l'ensemble de la Région wallonne, le système Siabis+ a pour objectif de rendre plus efficaces les opérations de dépannage sur les autoroutes. Sur la base de la plaque d'immatriculation, la police ou le centre Perex (qui assure la gestion et la surveillance du trafic) contacte un assureur assistance qui appelle immédiatement une société de dépannage. Lorsque la police ne peut pas se rendre ou rester sur place, le dépanneur prévoit également un véhicule de signalisation afin d'assurer la sécurité de l'opération. Les assureurs recherchent conjointement avec les instances compétentes d'autres améliorations à apporter au système afin de réduire encore les temps d'intervention.

À PROPOS DE FUITES DE MAZOUT ET D'INTEMPÉRIES

En 2020, le fonds Premaz sera activé. Avec ce fonds, les secteurs pétrolier et de l'assurance offrent une solution pour les citernes à mazout domestiques qui présentent un risque de pollution. Toutes les citernes à mazout seront contrôlées sur un laps de temps de trois ans. Le fonds supportera les frais d'assainissements éventuels. Dans une phase ultérieure, les assureurs proposeront des couvertures adéquates pour couvrir le risque de pollution future.

L'assurance intempéries globale constitue également une nouveauté. A la demande de l'Europe, les gouvernements sont en train de démanteler leurs fonds des calamités. Ainsi, les agriculteurs en Flandre pourront à partir de janvier 2020 faire assurer leurs cultures et récoltes non engrangées contre une série de risques climatologiques (tempête, gel, grêle, pluies persistantes ou sécheresse grave). Les agriculteurs pourront récupérer jusqu'à 60 % de la prime d'assurance auprès des autorités flamandes qui entendent les encourager, durant une phase transitoire, à bien s'assurer.

INCERT (*à ne pas confondre avec Insert, le centre de formation d'Assuralia*) est un label de qualité connu surtout dans le secteur de la protection contre le vol de voitures et dans les bâtiments.

Concernant les bâtiments, deux procédures de certification distinctes sont désormais prévues pour le label : une pour les risques résidentiels et une autre pour les risques spéciaux ou les commerces.

Tant la fréquence que l'intensité des tempêtes et inondations semblent augmenter. En mars 2019, les services Sinistres des assureurs incendie ont été très occupés avec les conséquences de chutes d'arbres et de toitures arrachées.

GRANDES TEMPÊTES ET INONDATIONS DEPUIS 2010 (>25.000 SINISTRES)

Principales tempêtes et inondations	Nombre de sinistres*	Charge totale* en millions d'euros
Tempête 10-12/03/2019	106 176	225
Tempête 15-19/01/2018	50 858	103
Tempête 01-05/01/2018	20 559	42
Tempête 23-24/06/2016	29 779	117
Inondation 27/05-08/06/2016	26 988	144
Tempête 7-10/06/2014	179 421	654
Tempête 3-5/01/2012	29 223	46
Tempête 18/08/2011	17 837	53
Inondation 10-19/11/2010	14 200	84
Tempête 14/07/2010	45 800	142
Tempête 28/02/2010	36 500	53

* Total des sinistres tempête, inondation et corps de véhicules (dommages causés par les forces de la nature). Corps de véhicules intégrés depuis 2014.

UNE PROTECTION JURIDIQUE ÉTENDUE

Depuis l'entrée en vigueur de la loi Geens en septembre 2019, les assureurs de protection juridique adaptent leur offre afin de faciliter l'accès du citoyen à la justice. Opter pour une police étendue, conformément aux critères légaux, permet de bénéficier après

coup d'un avantage fiscal important par le biais de l'impôt des personnes physiques. En ce début d'année 2020, il est encore trop tôt pour dresser un bilan de la mesure.

MODERNISER LA RESPONSABILITÉ OBJECTIVE

Assuralia demande une modernisation de la législation relative à la RC objective incendie et explosion. Une réforme s'impose car la législation existante se caractérise par des notions vagues et des dispositions arbitraires. Trois exemples : un petit restaurant ne doit pas disposer de cette assurance, mais bien un grand restaurant. La même règle s'applique pour les supermarchés. Une classe maternelle tombe sous l'obligation d'assurance, mais une crèche non.

Les assureurs proposent un élargissement de sorte qu'un maximum de lieux accessibles au public soient couverts. D'autre part, la responsabilité des exploitants de ces lieux ne serait désormais plus engagée que pour les dommages corporels. Pour les dommages matériels, il existe en effet d'autres assurances telles que l'assurance auto et l'assurance incendie. Une autre nouveauté importante est la mise en place d'une banque centrale de données que les bourgmestres pourront consulter à tout moment afin de contrôler l'existence de cette assurance importante.



SANTÉ

LA DIGITALISATION FACILITE LA PRISE EN CHARGE

La Belgique comme la Suisse disposent d'un système de soins de santé particulièrement performant, mais ce sont aussi les deux pays d'Europe où les patients y vont le plus de leur poche. Il s'agit de 22% en Belgique, une facture que l'assurance privée permet d'alléger. Neuf millions de Belges bénéficient ainsi d'une assurance hospitalisation, par le biais de leur employeur ou à titre individuel. Que cette assurance ait vu son encaissement progresser de 36% en sept ans en dit long sur l'évolution des frais de santé et le besoin de les assurer. Une nécessité qui se fait aussi sentir pour les **soins ambulatoires**. S'agissant de montants moins importants mais beaucoup plus nombreux, les assureurs pourraient les prendre mieux en charge dans le cadre d'une digitalisation poussée, ce qui implique une collaboration entre les toutes les parties prenantes et les systèmes digitaux en cours. Ce n'est pas encore le cas, mais Assuralia examine les possibilités dans ce domaine.

La digitalisation s'applique depuis quelques années déjà avec succès dans le cadre d'AssurPharma. Il s'agit d'une convention qui permet aux pharmaciens, lors de la visite d'un patient dans leur officine, d'envoyer directement à l'assureur l'attestation pour les médicaments qu'ils sont tenus de rembourser en vertu d'une couverture soins de santé. Cet accord vient d'être prolongé pour cinq ans. Le volume de ces attestations par voie digitale dépassait 930.000 en 2018.

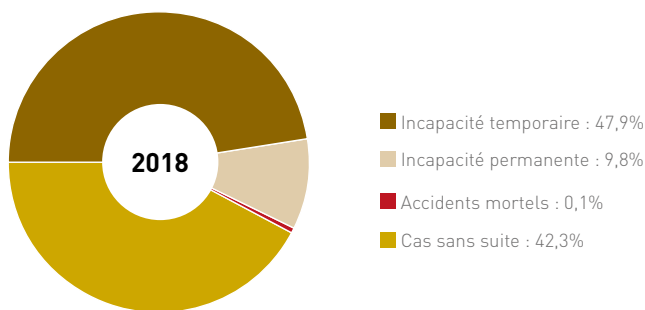
ACCIDENTS DE TRAVAIL

DAVANTAGE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL

En 2018, 147.124 déclarations ont été acceptées comme accidents du travail au sein du secteur privé belge, soit 1,1 % de plus sur un an, du fait de la hausse du volume de l'emploi. Par rapport à 2017, le nombre d'accidents sur le lieu de travail augmente de 1,5 % (122.735), tandis que le nombre d'accidents sur le chemin du travail diminue de 1 % (24.389).

En 2018, 81 accidents mortels ont été déplorés sur le lieu de travail, soit dix de plus que l'année précédente. 53 personnes ont quant à elles trouvé la mort sur le chemin du travail en 2018, soit le même nombre qu'en 2017. Dans 9,8 % des accidents, les assureurs prévoient une incapacité permanente.

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR PRIVÉ ET LEURS CONSÉQUENCES



Tout comme les années précédentes, les accidents sur le chemin du travail ont des conséquences plus graves. Les accidents sur le chemin du travail entraînent plus souvent une incapacité permanente que les accidents sur le lieu de travail (11,3 % contre 9,4 %). Le pourcentage d'incapacité résultant de ces accidents est également plus important. Une incapacité de travail permanente supérieure à 5 % a été prévue dans 54,3 % des accidents survenus sur le chemin du travail, alors qu'une telle incapacité n'a été prévue que dans 47,7 % des accidents survenus sur le lieu de travail.



MAISON DE L'ASSURANCE

Square de Meeûs, 29
1000 Bruxelles

T +32 2 547 56 11
info@assuralia.be

www.assuralia.be
www.ABCassurance.be

**Assuralia**
100 years