

Point de vue

“Une assurance auto devrait être passée au crible tous les trois ans.”

La plupart des consommateurs n'ont pas changé d'assureur auto depuis dix ans et demi en moyenne, ce qui est (trop) long, car entre-temps, le style de vie a généralement changé”, estime Guy Van Antwerpen, *Managing Director* d'Assurances.be. C'est pourquoi le comparateur en ligne pour l'assurance conseille à ses visiteurs de comparer les offres tous les trois ans. En effet, la plupart des assureurs ne récompensent pas automatiquement leurs fidèles clients. Et comme, en raison du Covid19, la majorité des citoyens ont parcouru moins de kilomètres au cours des derniers mois, le moment est idéal pour passer au crible son assurance auto.

D'après la dernière enquête en ligne réalisée par Assurances.be, 37% des Belges basent essentiellement leur choix sur un bon rapport qualité-prix. Les francophones regardent généralement d'abord le prix, ensuite la qualité du suivi des dossiers et, enfin, l'organisation des processus. En revanche, pour la plupart des



Guy Van Antwerpen,
Managing Director d'Assurances.be



néerlandophones, c'est surtout le traitement efficace des dossiers qui compte, suivi des conditions de couverture, le prix ne venant qu'en troisième position.

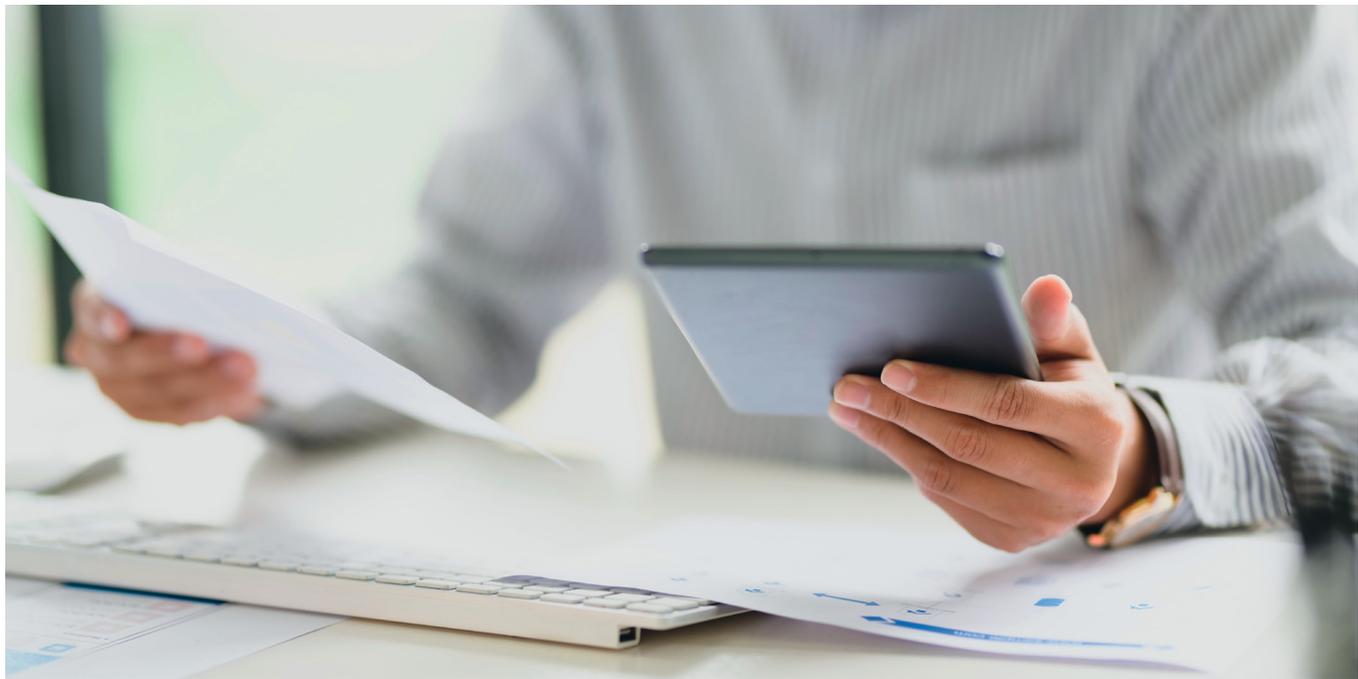
Selon Guy Van Antwerpen, 69% des Belges pourraient économiser de l'argent sur leur assurance auto s'ils compareraient (davantage) les offres. Telle est la conclusion que tire Assurances.be au terme d'une enquête menée auprès de 1.352 personnes (dont 40% de francophones et 60% de néerlandophones).

quant à lui de 13%. Ce sont surtout les jeunes qui suivent les conseils, souvent partiels, de proches. En dépit de leur savoir-faire sur le plan numérique, les jeunes font peu de recherches sur Internet. Dans la tranche d'âge 18-24 ans, ils sont 68% à avoir souscrit une assurance auto sur les conseils de parents ou d'amis, tandis que 14% d'entre eux font d'abord des recherches sur internet, mais sans généralement avoir recours aux outils en ligne. Dans 26% des cas, aucune comparaison n'est faite et pour

“Les Belges suivent avant tout les conseils d'amis et de la famille et restent fidèles longtemps au même assureur.”

Dans 32% des cas, l'assurance auto en cours a été choisie via le bouche à oreille, sur les conseils d'amis ou de connaissances, tandis que 24% des répondants étaient déjà clients auprès de l'assureur auto actuel pour d'autres produits. Le pourcentage des sondés ayant souscrit la police auprès de leur banque est

33% des polices souscrites par ces jeunes, les comparaisons effectuées sont insuffisantes. A cet égard, les néerlandophones affichent de moins bons résultats que les francophones: 63% d'entre eux ne font aucune comparaison et 54% comparent un peu. Même les jeunes admettent ne pas ou à peine comparer



les offres. C'est le cas pour 64% des jeunes entre 18 et 24 ans et 70% des jeunes dans la tranche d'âge 25 à 34 ans.

L'année dernière, au total, 1,5 million de visiteurs ont réalisé 200.000 comparaisons sur Assurances.be. Plus de 6 millions de pages ont été consultées. L'entreprise continue par ailleurs à investir dans Binex, l'outil de comparaison destiné aux intermédiaires d'assurance professionnels. Durant le confinement, des webinaires et formations supplémentaires ont été organisés à l'intention de ces partenaires courtiers. Guy Van Antwerpen explique que ces événements seront plus fréquents à l'avenir et insiste sur la volonté d'Assurances.be de créer un *level playing field* pour les courtiers et les assureurs directs.

La plateforme de comparaison belge propose à ses visiteurs vingt polices de vingt-six assureurs différents. Plus de la moitié des visiteurs sont à la recherche d'une assurance auto. Durant les deux premières semaines du confinement, le site a enregistré une diminution du nombre de visiteurs, car les gens avaient d'autres sujets de préoccupation. Le trafic sur le site s'est normalisé depuis et le nombre de visiteurs repartira sans aucun doute à la hausse vu qu'aujourd'hui, près de 50% des Belges préfèrent souscrire leurs assurances en ligne.

Plus de 50 % des Belges peuvent économiser de l'argent sur leur assurance auto.

Selon nos recherches, plus de la moitié des Belges peuvent économiser de l'argent sur leur assurance auto en faisant de meilleures comparaisons. C'est de la folie, parce que pourquoi payer trop cher ?

Les Belges ne trouvent pas leur assurance auto de manière objective.

32%

des Belges trouvent leur assurance d'une source indirecte. Pour les 18 à 24 ans, il est même de 68%. Pour les 25 à 34 ans, il est de 54%.

24%

ont indiqué qu'ils étaient déjà clients pour d'autres produits.

13%

trouvent leur assurance auprès de la banque.

Les Belges ne comparent pas suffisamment leur assurance auto.

59%

des Belges ne comparent pas ou insuffisamment. 26% d'entre eux ne comparent pas du tout. 33% d'entre eux ne font pas de comparaison approfondie.

64% des 18 à 24 ans et même 70% des 25-34 ans comparent pas ou pas assez.

63% des néerlandophones ne comparent pas. 54% des francophones ne comparent pas.

+10 ans,

c'est combien de temps que le Belge reste chez son assureur. Combien change pendant ce temps ?

3 ans

après, c'est le moment idéal pour comparer à nouveau. C'est de cette manière que vous économisez le plus.

Pourquoi votre assurance auto actuelle ?

- 1 37% disent : le meilleur rapport qualité/prix.
- 2 21% disent : l'option la moins chère.
- 3 17% disent : l'option la plus facile.

Le Belge pense avoir le meilleur rapport qualité-prix, mais en pratique, ce n'est probablement pas le cas au vu des résultats.

Voici ce que les Belges considèrent comme le plus important :

pour les néerlandophones

- 1 Bon suivi d'une réclamation.
- 2 Une couverture complète.
- 3 Prix.

pour les francophones :

- 1 Prix.
- 2 Bon suivi en cas de dommages.
- 3 Des procédures faciles.

assurances.be

L'enquête d'Assurances.be a été menée auprès de 1352 personnes.