

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

8 février 2017

Les collectivités publiques apprécient l'identité et l'ancrage d'Ethias

A l'automne 2016, Ethias a mené des études auprès d'un échantillon représentatif de ses clients Collectivités (secteur public & non-marchand). Les résultats montrent que **98 % de ces clients sont satisfaits d'Ethias**. La majorité des répondants estime qu'Ethias est un assureur facile d'accès, orienté solutions et offrant un service efficace. L'identité et l'ancrage belges de l'entreprise sont mis en avant et appréciés par les clients.

Cette enquête a été réalisée en octobre 2016. Elle visait dans un premier temps à évaluer la satisfaction des clients. 431 questionnaires ont été remplis en ligne.

Les résultats :

- **98 %** se disent généralement satisfaits d'Ethias.
- **92 %** ont une opinion positive ou très positive d'Ethias en tant qu'entreprise.
- **94 %** estiment qu'Ethias est leur partenaire privilégié en matière d'assurance.
- L'aspect relationnel, grâce au réseau d'inspecteurs, est un atout majeur.
- Enfin, l'identité et l'ancrage belges sont très appréciés.

L'évaluation des besoins

Dans une deuxième enquête, Ethias a sondé ses clients pour savoir quels étaient leurs nouveaux besoins et leurs exigences en matière d'assurance. Pour ce faire, une vingtaine de clients publics et non-marchand ont été interviewés.

Benoit Rigo, attaché de presse d'Ethias : « *En tant que partenaire historique des pouvoirs publics, nous attachons une grande importance à l'opinion de nos clients. Nous sommes convaincus que les deux parties ont intérêt à fonctionner en mode de « co-crédation », autrement dit, à être à l'écoute de l'autre et à ajuster en permanence la relation. Notre société évolue très rapidement. En tant qu'assureur, vous vous devez plus que jamais d'être agile et flexible* ».

Les tendances qui se dégagent :

1. Faire mieux avec moins : les clients voient leur ressources diminuer (personnel, budget...) et tous sont à la recherche de plus d'efficacité. Ils attendent d'Ethias, en tant que partenaire historique du secteur public, des solutions win-win (co-crédation) à un prix juste. Les nouvelles technologies et la numérisation peuvent également aider à faire face à cette problématique.

2. Savoir : les clients veulent être informés plus rapidement, plus proactivement grâce à des outils contemporains. Cela implique une accessibilité à des informations et à des conseils clairs à tout moment et par n'importe quel canal.

3. Comprendre : les clients veulent mieux comprendre leur environnement et attendent une simplification de la « matière assurance » de la part de leur partenaire. Ils sont également demandeurs de plus de formations.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

4. Les nouveaux risques : les clients expriment clairement qu'ils sont à la recherche d'une protection contre les nouveaux risques tels que, entre autres, la cybercriminalité et le terrorisme.

5. La prévention : les clients attachent une grande importance aux mesures et à des formations sur la prévention des sinistres et sur la réduction des risques au sens large.

Pour info :

Parmi les assurés Collectivités, on trouve :

- L'Etat Fédéral, les Régions, les Communautés,
- Les 10 Provinces,
- Plus de 580 villes et communes,
- Des centaines de CPAS et d'institutions de logements sociaux,
- Des zones de police et de secours (pompiers),
- Des intercommunales, des fédérations sportives, des hôpitaux, des maisons de repos, des centres culturels...
- Des institutions scolaires de divers réseaux,
- Des entreprises privées de divers secteurs et de différentes tailles...

Ethias, assureur vie et non vie, s'engage à une relation mutuellement profitable avec ses partenaires du secteur public et leurs agents, avec les entreprises et avec les particuliers qui lui font confiance.

Elle s'engage à leur fournir des produits et des services de première qualité au meilleur rapport qualité/prix afin de garantir une rentabilité durable dans le respect de ses valeurs fondamentales d'humanisme, d'éthique, d'engagement et de proximité.