

**Assurances,  
Envisager l'avenir  
avec confiance**

# Nous existons déjà depuis plus d'un siècle

## Fondée en 1920

1920

Fédération des  
compagnies d'assurances  
(association de fait)

1947

Union professionnelle des  
entreprises d'assurances  
(union professionnelle)

2004

Assuralia  
(union professionnelle)

## Adhésion



Entreprises d'assurances et de réassurances  
belges et étrangères qui sont actives en  
Belgique et agréées par les autorités de  
contrôle



Cotisation annuelle  
(sur la base des primes brutes, par groupe,  
dégressive)



**Pas** les courtiers ou les agents d'assurances,  
mais partenaires importants



**+90** membres représentés  
**99% du secteur belge de l'assurance**

A PROPOS D'ASSURALIA

# Notre vision

assuralia



Utiliser toutes les ressources de l'assurance afin d'offrir des solutions pour les **défis de la société**.

Aider les assureurs à créer et à maintenir une **dynamique positive** avec le monde qui les entoure.

Renforcer la **confiance** aussi bien de nos parties prenantes que du grand public dans les assurances.



# Nos missions

01

**Représenter et promouvoir les intérêts du secteur** belge de l'assurance dans les contacts avec les autorités publiques, des instances, les autorités administratives et d'autres partenaires.

04

**Être un centre d'expertise sur les assurances** et soutenir nos membres en fournissant toutes les informations accessibles sur le secteur d'une manière claire, par le biais de nos canaux de communication.

02

**Faciliter l'établissement de bonnes relations** entre nos membres et la société en général.

05

**Sensibiliser** les parties prenantes et le grand public à l'importance sociétale du secteur de l'assurance à travers nos communiqués de presse, notre site web, nos newsletters et nos réseaux sociaux.

03

**Promouvoir les actions communes à l'ensemble des membres**, en matière de visibilité et de réputation, de digitalisation et de responsabilité sociétale (ESG)

06

**Donner des formations dans le secteur de l'assurance** à travers Insert et **faire la promotion de l'assurance dans le monde académique et dans l'enseignement.**

# Projet éducatif destiné aux écoles

**Assuralia propose des informations neutres adaptées aux écoles, mettant l'accent sur :**

👉 la réflexion autour de la responsabilité et de la notion de faute ;

👉 la compréhension de ce qu'est un risque et des moyens de s'en protéger ;

👉 l'application de ces connaissances à des situations proches du quotidien des jeunes.

# Un kit pédagogique sur mesure pour les enseignants



Le module de cours a été créé par Assuralia sur mesure pour le **troisième degré de l'enseignement secondaire** ; certains exercices sont également utiles pour les étudiants du deuxième degré et de l'enseignement supérieur.

🎓 Il offre une **introduction complète aux principaux concepts de l'assurance**, permettant aux élèves de **tester leurs connaissances** et de **renforcer leur compréhension**.

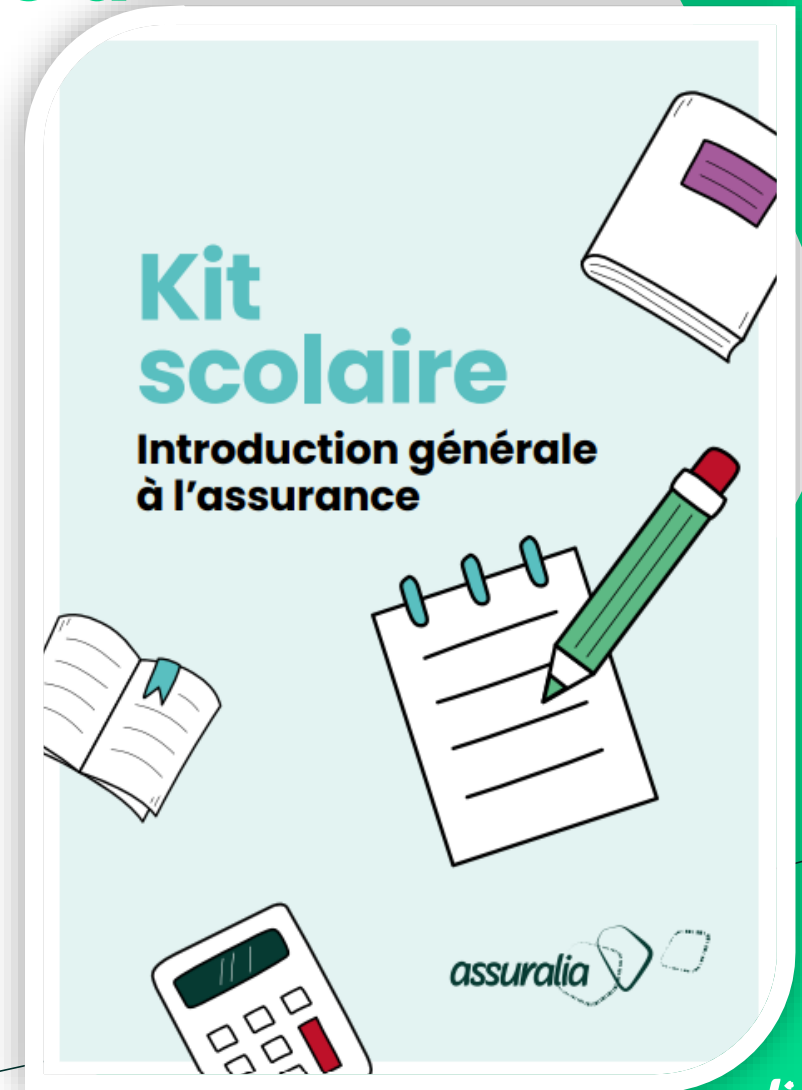
📄 Accompagné d'exercices et d'une feuille de réponses !

# Module 1: Introduction générale à l'assurance

- Qu'est-ce qu'une assurance ?
- Quand et pourquoi a-t-on besoin d'une assurance ?
- Qu'est-ce qu'une franchise ?
- Quelles sont les assurances obligatoires ?
- Calcule ton risque



Exercices + test final





### Exercice 3 - S'assurer ? Pourquoi le ferais-tu ?

Des footballeurs comme Cristiano Ronaldo font assurer leurs genoux, des chanteurs leur voix. D'autres célébrités souscrivent une police pour assurer leur look. Taylor Swift l'a fait par exemple pour ses jambes.

Mais plus de gens encore s'assurent pour des situations imprévues. Ainsi, les médecins prennent une assurance pour se protéger contre les erreurs médicales. Un chef d'entreprise assure ses bâtiments contre l'incendie, et bien sûr ses employés contre les accidents.

En gros, cela revient à dire ici que tu peux **te protéger toi-même** avec une assurance. Comme le footballeur. Ou tu peux t'assurer contre les **dommages causés à autrui**. Comme le médecin. Et enfin, tu peux également te prémunir pour des **dommages à tes biens**.

Il existe donc des assurances en tous genres. Sais-tu pour quoi tu peux souscrire une assurance ?

**Fais le test !**

#### Pour quoi peux-tu t'assurer ?

Teste tes connaissances. Quelle assurance correspond à quel événement ?

Indique la lettre exacte au bon endroit dans la colonne du milieu.

Événement	Assurance
1. Tu es en voyage en Italie. Tu effectues une balade en Vespa que tu as louée, tu fais une chute et tu te casses une jambe... Comment rentrer chez toi ?	a. RC véhicules automoteurs
2. Tu es indépendant et tu penses à plus tard. Tu décides de mettre de l'argent de côté.	b. RC vie privée / assurance familiale
3. Tu brises la vitre de tes voisins en jouant au football.	c. RC organisations & événements
4. Tu loues une maison pour la première fois.	d. L'assurance scolaire
5. Tu organises une fête de classe. L'un des serveurs se fait une entaille dans la main avec un éclat de verre. La plaie nécessite des points de suture.	e. L'assurance incendie
6. Tu as acheté un appartement. Félicitations ! Mais pour cela, tu dois contracter un prêt auprès de la banque. Tu vas le rembourser pendant les dix ou vingt prochaines années. Mais que se passe-t-il si tu décèdes entre-temps ?	f. L'assurance omnium
7. Tes parents ont acheté une nouvelle voiture. 35.000 euros ! Comment vont-ils l'assurer ?	g. L'assurance-pension
8. Tu renverses un cycliste avec ton cyclomoteur. Son vélo est cassé et ses vêtements sont déchirés. Heureusement, il n'est pas blessé.	h. L'assurance de solde restant dû
9. Ton père possède sa propre affaire. Il tombe malade. Il ne peut pas travailler pendant un an.	i. L'assurance assistance voyage
10. Tu te foutes la cheville à l'école en jouant au football.	j. L'assurance de groupe

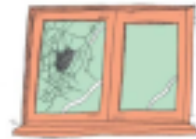


## Exercice 5 – Indemnisation ou prestation ?

En fait, il existe deux groupes d'assurances. D'une part, il y a les **assurances de dommages**. Elles te protègent contre les dommages causés à tes propres biens ou à ceux d'autrui, pour lesquels tu es responsable. Dans ce dernier cas, on parle d'une assurance RC. RC est l'abréviation de **responsabilité civile**. Nous reprenons ci-après plus de détails à ce propos. Les assurances de dommages les plus connues sont l'assurance automobile, l'assurance incendie et l'assurance RC vie privée (également appelée assurance familiale).

Outre les assurances de dommages, il y a aussi les **assurances de personnes**. Ce sont des assurances qui garantissent le versement d'une somme d'argent à la suite d'un événement qui t'affecte, toi en tant qu'individu ou tes proches, et qui a un impact financier. Il ne s'agit donc pas d'un dommage à un bien ou à des marchandises. L'assurance pension et l'assurance hospitalisation en sont des exemples. Une assurance décès est également une assurance de personnes.

Indique sous chaque dessin s'il s'agit d'une assurance de personnes (personne) ou d'une assurance de dommages (dommage). Encerle la bonne réponse.



☐ personne ☐ dommage   ☐ personne ☐ dommage   ☐ personne ☐ dommage   ☐ personne ☐ dommage

- a. Dans le cas d'un accident du travail, le dommage concerne toujours une personne. Et donc, il s'agit aussi d'une assurance de personnes.
- b. Un décès implique malheureusement toujours quelqu'un. Le bénéficiaire est aussi une personne.
- c. Ton assurance incendie couvre, entre autres, le bris de glace et d'autres dommages matériels, et n'a donc rien à voir avec des individus.
- d. Dans le cas d'une admission à l'hôpital, une assurance hospitalisation vient toujours bien à point. Le malade reçoit alors une aide financière supplémentaire.

## Module 2: Travailler & entreprendre

- Le démarrage de sa propre entreprise : quelles assurances sont nécessaires ?
- Suis-je assuré(e) sur mon lieu de travail ou lors d'un job d'étudiant ?
- Accident du travail ou non ?
- Épargner pour plus tard ?
- Quelles sont les responsabilités liées à la gestion d'une activité ?
- Que se passe-t-il si l'on ne peut plus travailler ?






Exercices + test final



## Exercice 7 – Accident du travail ou pas ?

Est-il question d'un accident du travail dans les exemples ci-dessous ? Coche la case **Oui** si tu penses que c'est le cas. Coche la case **Non** si tu penses qu'il n'est pas question d'un accident du travail.

Accident du travail ou pas ?	Oui	Non
 <p data-bbox="1108 478 1567 592">a. Le chef de chantier avait déjà demandé dix fois de ranger ce bazar...</p>		
 <p data-bbox="1108 792 1643 906">b. Luc a mal au dos. Cela est dû au fait qu'il travaille en position assise depuis dix ans déjà.</p>		
 <p data-bbox="1108 1106 1439 1192">c. Jonathan est tombé d'un échafaudage.</p>		

## Exercice 8 – Dans quels cas as-tu besoin des assurances suivantes ?

Tu reçois de ton professeur un texte relatif aux nombreuses assurances pour indépendants.  
Lis le texte et réponds aux questions.

📖 Lis le texte relatif aux assurances pour indépendants

**Note le nom de l'assurance dans la case correspondante.**

*Assurance revenu garanti – Assurance hospitalisation – Cotisation de sécurité sociale –  
Pension libre complémentaire pour indépendants (PLCI)*

### Assurance

▪ À la fin de ta carrière, tu reçois une pension. À cette fin, tu as payé chaque année des cotisations à une caisse d'assurances sociales. Il s'agit de ta :	
▪ Au terme de ta carrière en tant qu'indépendant, tu peux également recevoir un montant complémentaire. Pour ce faire, tu as volontairement mis de côté une certaine somme chaque année.	
▪ Au cours de ta carrière, tu es hospitalisé. Heureusement, les coûts de l'hospitalisation ne sont pas trop élevés car tu as pour ce faire souscrit une :	
▪ Au cours de ta carrière, tu ne peux pas travailler pendant une certaine période en raison d'une maladie. Heureusement, tu n'es pas confronté à une trop grosse perte de revenus. Pour ce faire, tu as souscrit une :	

# Module 3: Mobilité

- Conduire un cyclomoteur | une voiture ?
- Que faire si vous avez un accident ? L'usager faible ?
- Quels sont les différents éléments d'un contrat d'assurance ?
- Qu'est-ce qui influence le prix de votre police ?



Exercices + test final



## Exercice 6 – Pourquoi cette différence de tarif ?

Steve et Livia sont de très bons amis. Ils ont tous les deux 23 ans. Ils ont passé avec succès l'examen théorique du permis de conduire en dernière année de secondaire. Ensuite, ils ont appris chacun à conduire. Steve a suivi 20 cours d'autoécole. Livia a appris à conduire avec son père. C'est par hasard qu'ils ont passé aussi l'examen pratique le même jour. Tous deux ont réussi du premier coup !

Et ensuite... ils ont tous les deux acheté leur première voiture. Livia s'est un peu moquée de Steve avec son Opel Corsa. Il avait jeté son dévolu sur une Audi A3 récente. Une belle bagnole !

Mais cette voiture aussi devait être assurée. Quand les offres ont été communiquées, Livia ne riait plus. Mais Steve aussi n'est pas content. Sa mère paie en effet encore beaucoup moins !

	La plus chère	La moins chère
Offres pour Livia	1354,89 €	1172,75 €
Offres pour Steve	933,46 €	803,87 €
Offres pour la mère de Steve	563,12 €	€ 425,75

Vérifie pourquoi la proposition la plus chère faite à Livia coûte tellement plus que les propositions que Steve et sa mère ont reçues. Manifestement, les assureurs appliquent certains critères pour calculer une prime.

Compare à cette fin les données dans le tableau ci-dessous et coche les facteurs qui font une différence. Demande conseil si tu as des doutes. Coche ensuite ton choix.

	Livia	Steve	Mère de Steve	Coche
A. Sexe	Femme	Homme	Femme	
B. Âge	23	23	53	
C. Domicile	Gand	Tremelo	Tremelo	
D. Date de délivrance du permis conduire	24/04/2012	24/04/2012	01/08/1983	
E. Profession	Ouvrier	Employé	Employé	
F. Usage de la voiture	Chemin du travail-privé	Privé	Privé	
G. Marque du véhicule	Audi	Opel	Volkswagen	
H. Puissance du véhicule	85 kW	55 kW	92 kW	
I. Année de construction du véhicule	2005	2008	2014	
J. Prix catalogue	17.413,22	12.623,97	22.360	
K. Prix d'achat	4.500	3.500	24.280	
L. Estimation du kilométrage annuel	15.000	5.000	10.000	

## Exercice 8 – Un accident. Et maintenant, que faire ?

En cas d'accident, le mieux est de garder la tête froide. Ce n'est pas toujours facile, car parfois on est légèrement sous le choc de ce qui s'est passé. Que faut-il faire et que faut-il surtout ne pas faire ? Coche toutes les possibilités.

	oui	non
a. Appeler son agent ou courtier d'assurances.		
b. Rentrer d'abord chez soi pour se remettre un peu de ses émotions.		
c. Noter le nom et les coordonnées de la partie adverse.		
d. Prendre des photos de l'accident.		
e. Appeler immédiatement la police.		
f. Régler immédiatement les dommages, sans remplir de constat amiable d'accident.		
g. Signer le constat amiable d'accident sans le vérifier.		
h. Demander à des personnes présentes de témoigner.		
i. Déplacer immédiatement les voitures sur le bas-côté de la route.		

### **Vous avez eu un accident ? Ces conseils peuvent alors vous aider à garder la tête froide**

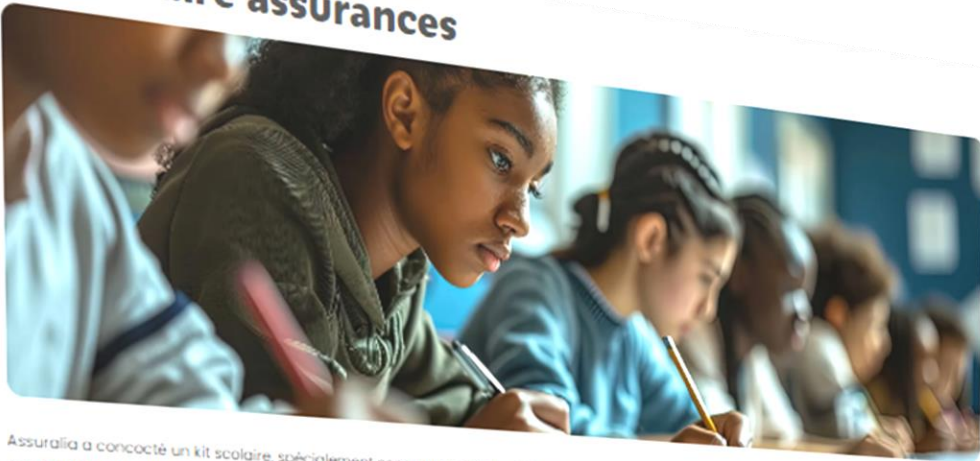
Après un accident, on a évidemment l'esprit un peu chamboulé. C'est pourquoi il convient de s'y préparer. Ces conseils peuvent te constituer une aide :

- note les numéros des documents de bord importants sur un post-it et colle-le sur le constat amiable d'accident (certificat d'immatriculation, certificat de conformité, carte verte). Ainsi, tu n'auras pas à les chercher.
- Note également le numéro de téléphone de ton courtier. Il se peut que tu aies besoin de l'appeler.
- Prends des photos de l'accident avec ton smartphone. Elles peuvent servir de preuves ultérieurement. Prends des photos détaillées des dommages subis.
- Note les noms et adresses des témoins. Ne repousse pas les personnes qui se proposent comme témoins.
- Peut-être as-tu une caméra embarquée dans ta voiture ? Les images enregistrées peuvent également être d'une grande aide. Mais ne les poste pas comme cela sur Internet. Car tu pourrais toi-même être accusé de violation de la vie privée !
- Télécharge l'application Crashform sur ton smartphone, elle te permettra de remplir et d'envoyer facilement un constat amiable d'accident.



# Votre avis est le bienvenu !

## Kit scolaire assurances



Assuralia a concocté un kit scolaire, spécialement conçu pour aider les élèves à mieux comprendre le monde des assurances. Ce kit comprend trois PDF d'exercices et trois PDF de réponses correspondantes. Ces documents pédagogiques offrent une introduction complète aux concepts clés de l'assurance, permettant aux élèves de tester leurs connaissances et de renforcer leur compréhension. La série de cours a été créée sur mesure par Assuralia pour le troisième degré de l'enseignement secondaire ; certains exercices revêtent également une utilité pour les élèves du deuxième degré et les étudiants de l'enseignement supérieur.

Le kit scolaire d'Assuralia est une ressource précieuse pour les enseignants et les élèves, offrant un moyen interactif et engageant d'explorer les principes de l'assurance. Que vous soyez un enseignant cherchant à enrichir votre programme ou un curieux se désireux d'approfondir vos connaissances, ce kit est conçu pour répondre à vos besoins éducatifs.

Pour toute autre **idée inspirante** en vue de compléter les cours en matière d'éducation financière, consultez également [Wikifin School](#) .

Vous avez des questions ou des commentaires sur le kit scolaire ? Contactez-nous à [info@assuralia.be](mailto:info@assuralia.be) .

**Vous êtes un professionnel de l'enseignement primaire et intéressé-e par la santé mentale ?**

Le CRêSaM, le centre de référence en santé mentale en Belgique francophone, avec le soutien d'Assuralia, développe des initiatives pour soutenir la santé mentale des enfants de 6 à 12 ans. Le centre poursuit deux missions :

1. Promouvoir une culture de la santé mentale et bien-être à l'école ;
2. Outiller les professionnels pour la détection précoce ;

### Ressources du Kit

Introduction générale à l'assurance ▾

Travailler et entreprendre ▾

Assurance Mobilité ▲

Exercices

Télécharger le fichier ↻

Réponses

Télécharger le fichier ↻

Téléchargez les kit scolaires  
gratuitement  
**[www.assuralia.be/ecoles](http://www.assuralia.be/ecoles)**

# Assurez-vous d'un cours en classe



Collaborateurs de banque

Écoles & enseignants

Matériel pédagogique

À propos de nous

FAQ

NL / FR

## Préparer ensemble les jeunes à un avenir éclairé sur le plan financier

Vous travaillez dans le domaine de la **finance ou de l'éducation** ?  
Participez et aidez les jeunes à développer des compétences financières essentielles ainsi qu'à acquérir des connaissances financières qui leur serviront tout au long de leur vie. Car les connaissances et les compétences financières les aideront à faire de meilleurs choix financiers plus tard.

Inscrivez-vous →

En savoir plus ↓



# Banque en classe... bientôt aussi pour les assurances!

## Enseignant

Êtes-vous enseignant et souhaitez-vous demander un cours ? Sur « Ma Banque en classe », vous pouvez facilement en demander un et consulter tous les détails pratiques.

Avez-vous déjà un cours enregistré ? [Dans ce cas, connectez-vous](#)

Je souhaite demander un cours →

# Choisissez votre cours

## Quel type de cours souhaitez-vous recevoir ?

Vous pouvez choisir entre un cours avec un quiz interactif ou un cours spécialisé en fonction de l'objectif d'apprentissage et du niveau.

### Sélectionnez le cours

Cours d'introduction à l'éducation financière / Fin Quiz



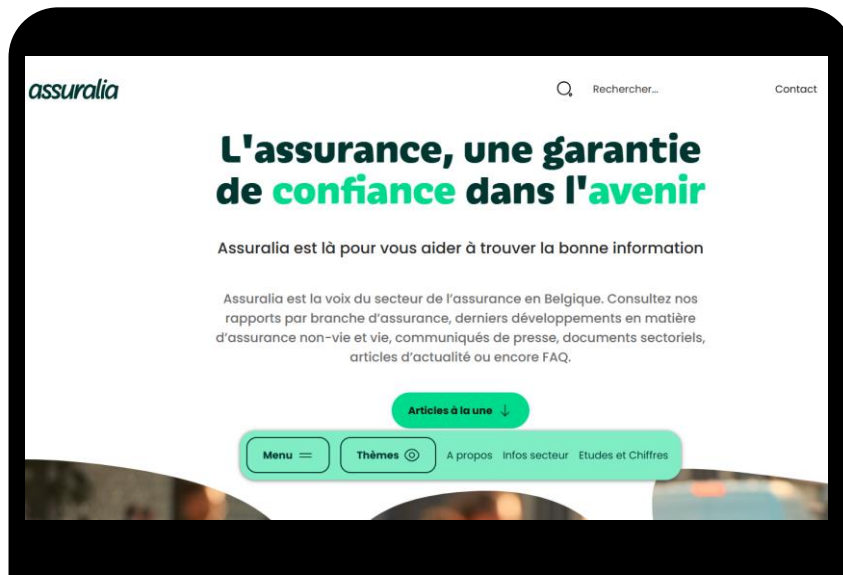
À partir de **janvier 2026** : vous pouvez accueillir un assureur en classe, pour un cours d'introduction, y compris un quiz

Étape suivante →

# Quelques exemples de sujets abordés

- *Qu'est-ce qu'une assurance et pourquoi faut-il s'assurer ?*  
Découvrons ensemble la notion de mutualisation.
- *Quand suis-je responsable de mes propres actes ?*  
Explorons ensemble la notion de responsabilité civile et ses conditions.
- *Que faire après un accident ?*  
Passons en revue les étapes essentielles et découvrons la notion d'usager faible.
- *Pourquoi épargner pour plus tard ?*  
Faisons connaissance avec quelques assurances-vie.

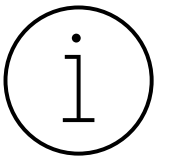
# Assuralia.be : une grande source d'informations



Des informations indépendantes, sans enjeu commercial.

Pour tous les principaux types d'assurances.

Avec des FAQ spécifiques par thème.





# Assuralia.be : une grande source d'informations

## Check-list: sur la trottinette électrique

Les trottinettes électriques foisonnent depuis quelques années, particulièrement en milieu urbain. Si ces engins de déplacement électriques sont appréciés par les uns pour leur agilité et leur facilité à se faufiler dans le trafic, leurs détracteurs leur reprochent notamment leur dangerosité. Où peut-on circuler à bord de ces engins ? Qui prend en charge les frais en cas d'accident ? Quelle assurance souscrire pour se protéger ? Parcourez notre checklist en 10 questions pour devenir incollable sur le sujet !

### 1. Y a-t-il un âge minimum légal pour l'utilisation d'une trottinette ?

Depuis le 1er juillet 2022, l'âge minimal requis pour conduire une trottinette électrique est 16 ans. Il existe certaines exceptions uniquement valables dans des zones bien déterminées (rues réservées au jeu, zones piétonnes, etc.).

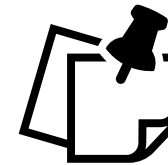
### 2. Quelle est la vitesse autorisée d'une trottinette électrique et quel en est l'impact au niveau de l'assurance RC auto?

La vitesse maximale de ces engins électriques peut varier d'un modèle à un autre. Toutefois, la législation belge impose une vitesse maximale de 25 km/h pour être autorisé à circuler sur la voie publique.

## RC AUTO COMMENT S'Y PRENDRE ?



## QUI CASSE, PAIE L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE



**A votre disposition:**

Brochures par branche

Checklist



# Bien-être et santé mentale des élèves dans l'enseignement primaire

Projet mis en œuvre par le CRéSaM ASBL



*Avec le soutien d'Assuralia*

**assuralia**

Union professionnelle des entreprises d'assurances

# Le CRéSaM

- L'ASBL CRéSaM est reconnue depuis le 1er janvier 2012 en qualité de « Centre de Référence en Santé Mentale » en Wallonie.
- Sa mission est de soutenir les professionnel·les et services en vue d'améliorer les réponses à apporter aux problèmes de santé mentale de la population, et de favoriser l'articulation des différentes activités en matière de santé mentale
- Le CRéSaM développe sa mission à travers diverses activités de recherche, de concertation, d'information, d'observatoire, de formation / sensibilisation, d'appui

# Bien-être et santé mentale dans l'enseignement fondamental

- Projet en route depuis 2024 avec le soutien d'Assuralia
- À destination des professionnel·les des écoles fondamentales
- Partenariat avec l'IFPC
- Offre de services gratuite pour les écoles
- Objectif : outiller et accompagner les professionnel·les des écoles en vue de contribuer à une bonne ou meilleure santé mentale des élèves
- Nos services : des formations, des ateliers, des accompagnements d'écoles, des ressources en ligne

# Formations

Différentes thématiques, à l'intersection entre l'école, la santé mentale & le bien-être permettent aux participant.es de

- questionner leurs représentations de la santé mentale,
- repérer des signaux de mal-être ou de détresse d'élèves et d'y réagir adéquatement,
- développer des compétences pour sensibiliser les élèves et
- découvrir des outils et méthodologies qui mettent le bien-être des élèves au cœur de leurs pratiques.

Pratiquement :

- Les formations peuvent se donner en nos locaux, dans votre établissement ou un autre lieu.
- Formations gratuites mais avec un minimum de 10 participants par groupe de formation

# Ateliers

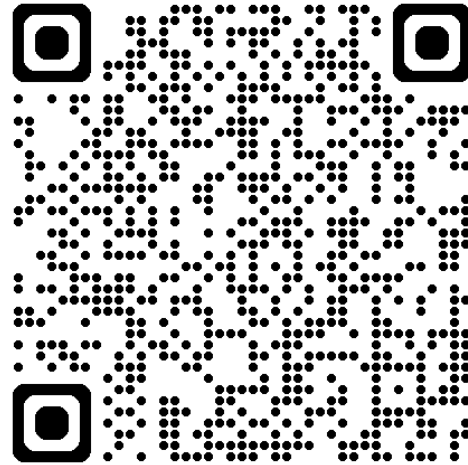
- Les ateliers permettent l'échange entre acteurs du monde scolaire autour d'initiatives en lien avec la santé mentale et le bien-être au sein de leurs écoles : initiatives, difficultés et limites, recherche et partage de ressources.
- C'est aussi un espace de réflexion autour d'enjeux liés à la santé mentale et au bien-être des élèves.
- Des jeux pédagogiques sont présentés compte tenu des thèmes des ateliers.
- Les écoles qui se lancent dans un projet d'année autour de ce thème peuvent, lors de ces ateliers, être guidés dans la création de projets de classe. Les agents des CPMS et des pôles territoriaux peuvent aussi y trouver une opportunité d'étoffer leurs ressources

# Accompagnement d'écoles

- Soutien à la conception & à la mise en place de dispositifs ciblant le climat dans l'école, le bien-être & la santé mentale des élèves de l'enseignement fondamental ordinaire.
- Projets d'année, semestriel ou autre, compte tenu des besoins et réalités du public visé.

[a.claessens@cresam.be](mailto:a.claessens@cresam.be)

[www.cresam.be](http://www.cresam.be)





# Sécurité routière : parlez-en avec vos élèves !



“Il y a toujours une solution pour rentrer en sécurité.”

# Le Belge et ses assurances – quelques tendances

- Quels canaux ?
- Quelles assurances ?
- Complexité ?
- Digitalisation ?

Source : Enquête Ipsos auprès de 1.100 particuliers (18 – 70 ans)

## Un large choix de fournisseurs

- Plus de 100 compagnies d'assurances, avec différents canaux de distribution:
- Courtiers : 50 % des assurés en non-vie
- Banques : fortes en assurances-vie
- Assureurs directs
- Agents pour 1 compagnie
- Divers

## Assurances essentielles

- Assurance incendie 89 % (75 % de locataires)
- Familiale 75 %
- Assurance auto 74 %
- Assurance hospitalisation 73 %

## Segments en croissance

- Soins ambulatoires 18 %
- Assurance vélo 10 %
- Animaux domestiques 6 %

*Chiffres basés sur l'échantillon, légère différence possible avec la réalité*

# Opinions marquantes

- **Concernant la complexité**

- Mon assureur fournit des efforts sur le plan de la clarté et de l'information (p. ex., en utilisant un langage clair) – 65 % d'accord, 24 % pas d'accord
- Les produits d'assurance sont clairs et faciles à comprendre – 44 % d'accord (ils n'étaient que 23 % en 2017), 49 % pas d'accord

# Opinions marquantes

- *Digital et/ou contact personnel*

- Je compare les offres de différents assureurs lorsque je souhaite souscrire une nouvelle assurance – 62 % d'accord, 29 % pas d'accord
- Ma relation avec mon assureur peut être entièrement numérique – 59 % d'accord (67 % parmi les moins de 35 ans), 29 % pas d'accord
- *Mais lorsque le consommateur doit choisir un assureur,*  
80 % trouvent un contact personnel plus important qu'un outil en ligne (20 %)