



# De l'assistance dépannage à l'assistance mobilité

CAHIER 3





## Sommaire

Éditorial .....	3
Notre positionnement .....	4
L'histoire de l'assistance dépannage au véhicule ...	6
Le marché de l'assistance au véhicule .....	10
La mobilité aujourd'hui et demain .....	14
Interviews	
• Benoît Godart, porte-parole de VIAS .....	20
• Natacha Bouaziz, Head of Auto Business Line, Europ Assistance Group .....	22

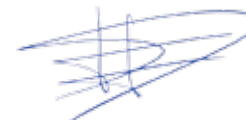
Le concept « d'assistance dépannage au véhicule » existe depuis de très nombreuses années. Au 19<sup>e</sup> siècle, déjà, des dépanneurs à vélo sillonnent les routes de Belgique, de France et de Navarre afin d'aider les cyclistes en panne. Mais c'est surtout à partir des années '60 que cette assistance prend son envol, en ligne avec le développement fulgurant de l'automobile, des réseaux routiers et du tourisme.

En tant qu'assistants, nous vivons cette évolution au quotidien. Et d'année en année, Europ Assistance n'a cessé de s'adapter afin de répondre toujours mieux aux attentes des usagers de la route.

Aujourd'hui, le marché fait face, une fois encore, à de nouveaux défis, au rythme des changements de notre société. Les consommateurs – comme les entreprises – recherchent toujours plus de service et de personnalisation. Le secteur automobile connaît des développements technologiques majeurs, avec des voitures électriques, hyperconnectées, autonomes... et bientôt volantes. Les préoccupations environnementales imposent de nouvelles solutions de transport, plus douces et écologiques. La mobilité, dans son sens le plus large, évolue et l'assistance s'adapte, elle aussi.

Ce 3<sup>e</sup> cahier d'information vous propose de découvrir plus de 60 ans d'assistance aux usagers de la route et de lever le voile sur les défis à venir. Un secteur où, quelles que soient les évolutions technologiques, les valeurs humaines sont et resteront primordiales. Nous en sommes persuadés.

## Bonne lecture !



**Fernando Diaz**  
CEO Europ Assistance Belgique



*« En matière de mobilité, un nouvel écosystème se met en place et nous y avons un rôle à jouer. Applications en ligne, assistants virtuels, diagnostic à distance... Nos métiers changent, avec un seul objectif : garantir la mobilité de chacun sur nos routes, quel que soit son mode de déplacement.. »*





Notre positionnement

# Europ Assistance, pionnier et leader de l'assistance

Panne de voiture, rapatriement, aide médicale, assistance en voyage ou à domicile... Aujourd'hui, Europ Assistance apporte à quelque 300 millions de clients dans le monde, des solutions d'assistance dans les domaines du voyage, de l'automobile, de la santé ou de l'aide à domicile, 24h/24 et 7j/7.

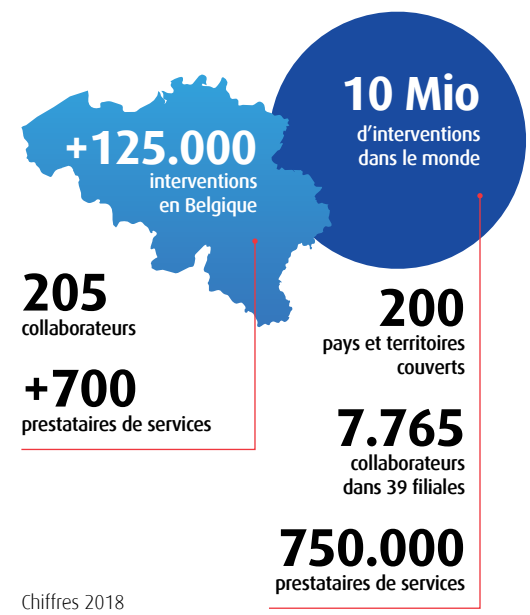
La compagnie d'assistance couvre 200 pays et territoires, grâce à ses 7.765 collaborateurs - dont 205 en Belgique - et son réseau de plus de 750.000 prestataires de services.

Depuis la création d'Europ Assistance il y a plus de 50 ans, notre concept d'assistance évolue sans cesse pour accompagner les changements de la société. Cette expérience nous permet d'offrir une protection de voyage complète, des solutions de mobilité adaptées et des formules d'assistance qui répondent aux besoins de nos clients.

**Partout dans le monde, un réseau prêt à agir**  
 Au fil des années, Europ Assistance a mis en place un réseau mondial de partenaires de qualité : dépanneurs, taxis, ambulances, sociétés spécialisées dans les rapatriements sanitaires, corps de métiers, loueurs de voitures, etc. Aux côtés de nos collaborateurs, ces prestataires soigneusement sélectionnés sont prêts à intervenir à chaque instant. Nos correspondants sur le terrain nous apportent également une connaissance éprouvée des structures d'aide et de santé.

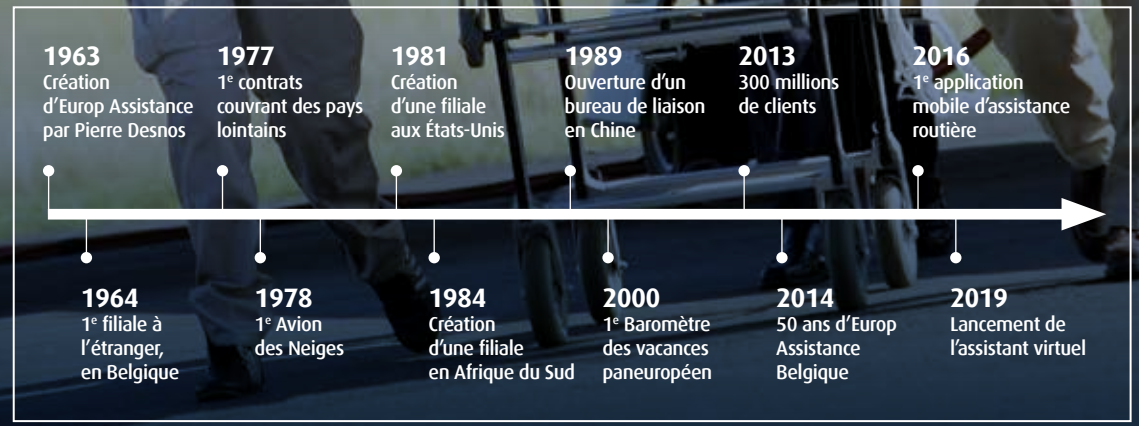
**Des solutions personnalisées**  
 Qu'il s'agisse d'une simple panne de voiture ou d'un problème de santé, nous traitons les besoins d'assistance de chaque client avec la même attention, en offrant des solutions sur mesure. Nos équipes, composées de chargés d'assistance, d'infirmières, de médecins, de logisticiens..., cultivent l'écoute, le dialogue et l'empathie. Elles partagent les préoccupations de nos clients dans des moments souvent stressants, voire difficiles et les accompagnent du problème à la solution, du lieu d'intervention à leur domicile.

Le réseau Europ Assistance



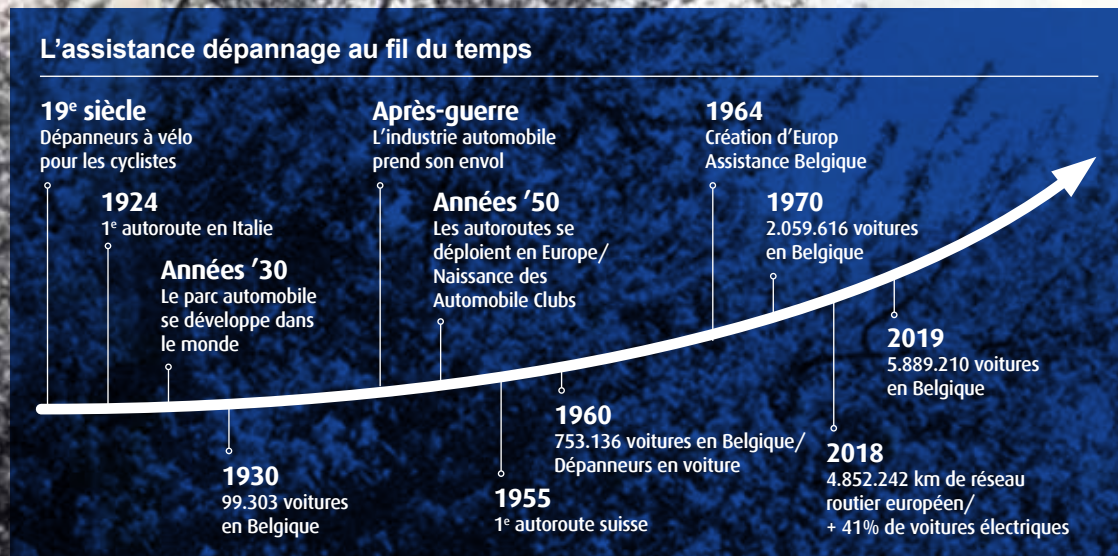
Chiffres 2018

Plus de 50 ans d'assistance





# Dépanner les automobilistes : un concept qui a plus de 60 ans



Devenue incontournable pour la plupart des Belges, l'assistance dépannage au véhicule a fortement évolué, au rythme du développement de l'automobile, des réseaux routiers et du tourisme. Voici les temps forts de son histoire.



Dans notre pays, l'assistance dépannage au véhicule existe depuis plus de 60 ans. On relève même les prémices de cette forme d'assistance dès la fin du 19<sup>e</sup> siècle : à l'époque déjà, des « dépanneurs » à vélo commencent à sillonner les routes et s'organisent pour aider les cyclistes en panne.

## La voiture, un luxe devenu le mode de transport n°1

Depuis l'avènement des véhicules individuels dans les années '30, le parc automobile s'est fortement développé, en Belgique comme aux quatre coins du monde. Le premier essor notoire se constate à partir de l'après-guerre. L'économie se reconstruit, l'industrie automobile prend son envol et posséder sa voiture va, peu à peu, devenir la norme. Les chiffres mettent bien en évidence cette progression majeure dans les années '60 et '70 : alors que la Belgique comptait 99.303 voitures particulières en 1930, elle en totalise 753.136 en 1960 et 2.059.616 en 1970<sup>1</sup>.

Cette progression s'est amplement poursuivie jusqu'aux années 2000 et est toujours en hausse. Au 1<sup>er</sup> août 2019, 5.889.210 voitures étaient immatriculées en Belgique<sup>2</sup>, soit une augmentation de 0,6 % par rapport à 2018. À noter également que la Belgique compte, par rapport à ses voisins, un très grand nombre de voitures de société.

Le marché, très étendu aujourd'hui, a progressé au fil du temps, au rythme du développement des voitures, des réseaux routiers et du tourisme de masse, particulièrement à partir des années '60 et '70.

Voitures immatriculées en Belgique au 1<sup>er</sup> août 2019

# 5.889.210

1. SPF Économie et [mobilité-mobilitéit.brussels/sites/default/files/cahiers\\_mobilité-2\\_.pdf](https://mobilité-mobilitéit.brussels/sites/default/files/cahiers_mobilité-2_.pdf)  
2. Office belge de statistique [statbel.fgov.be](https://statbel.fgov.be)

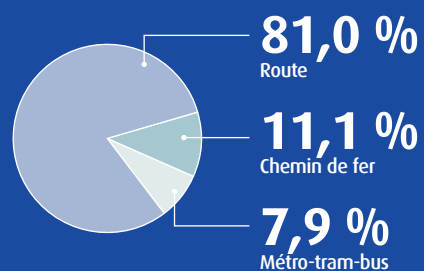




### La route, mode de transport n° 1 en Belgique

La route est le mode de transport le plus utilisé par les Belges, bien avant le train ou les autres transports en commun. Selon les derniers chiffres disponibles, en 2016\*, elle représentait 81 % du transport de personnes, contre 11,1 % pour le train et 7,9 % pour les métros, trams et bus réunis.

#### Modes de transports des Belges en 2016



\* SPF Mobilité et Transports, Chiffres-clés de la mobilité 2018, [mobilit.belgium.be/sites/default/files/chiffres\\_cles\\_mobilite\\_2018.pdf](http://mobilit.belgium.be/sites/default/files/chiffres_cles_mobilite_2018.pdf)

Bien sûr, au fil du temps, les véhicules ont beaucoup évolué, en termes de technologies, de modèles, de type de carburant... Aujourd'hui, même si elles constituent encore une faible proportion du parc total, ce sont les voitures hybrides (du type électricité-essence) et les voitures purement électriques qui affichent la plus forte croissance (respectivement +39 % et +41,1 % entre 2017 et 2018)<sup>3</sup>.

#### De plus en plus de routes...

Le développement de l'assistance dépannage au véhicule va également de pair avec l'évolution du réseau routier et celui du tourisme.

La première autoroute est construite en Italie en 1924, afin de relier Milan à la région des Lacs. Il faut ensuite attendre les années '50 (1<sup>re</sup> autoroute suisse en 1955) pour voir les autoroutes se développer en Europe, avec une progression constante depuis lors. Ainsi, en 2016, elles totalisaient, en Europe, près de 77.000 km de bitume<sup>4</sup>. Et parmi les pays européens, la Belgique possède l'un des réseaux autoroutiers les plus denses, avec 58 km d'autoroute pour 1.000 km<sup>2</sup> (contre une moyenne européenne de 15 km)<sup>5</sup>.

Enfin, si l'on considère tous les types de routes, le réseau routier européen couvre à l'heure actuelle 4.852.242 km.<sup>4</sup>

#### ... Et d'usagers

Le besoin de dépanner les usagers naît dans la sphère domestique, pour des déplacements quotidiens tels que domicile-travail. Mais les « 30 Glorieuses » et l'explosion économique de l'après-guerre voient l'avènement de l'industrie touristique. Dans les années '70, le tourisme de masse commence à s'imposer, voyager devient de plus en plus populaire. On voyage souvent en voiture, le besoin d'assister les touristes en panne au bord de la route se fait donc naturellement. En Belgique, puis dans les pays voisins les plus visités et de plus en plus loin.

#### Divers acteurs développent leur offre

L'assistance dépannage au véhicule s'est implantée différemment selon les acteurs (assistants, Automobile Clubs, assureurs...).

Les Automobile Clubs, comme Touring ou VTB-VAB, commencent à proposer, dès les années '50, une assistance à leurs affiliés lorsqu'ils ont un problème technique sur la route. Les premiers dépannages se font par des patrouilleurs en side-car, qui le plus souvent réparent les véhicules sur place, avec les moyens disponibles à l'époque. À partir de 1960, ces dépanneurs circulent en voiture et, depuis 2018, on voit apparaître des patrouilleurs à vélo électrique, en réponse aux soucis écologiques et d'engorgement des villes.

#### De l'assistance voyage à l'assistance mobilité

Parallèlement, les assistants, tels qu'Europ Assistance, développent leur offre d'assistance voyage à partir du début des années '60. Il s'agit avant tout d'aider les personnes lorsqu'elles sont confrontées à un problème médical en voyage. Mais comme ces personnes voyagent en voiture, il apparaît vite naturel de les assister également dans leur mobilité.

#### Le réseau autoroutier européen



# 81 %

des Belges utilisent la route  
comme mode de transport principal

Les contrats d'assistance voyage proposent donc, d'abord en Belgique et en France puis dans les autres pays européens visités par les touristes, la possibilité de souscrire à une assistance au véhicule, en cas de panne ou d'accident. À la différence des Automobile Clubs, plutôt qu'une équipe propre de patrouilleurs, les assistants choisissent de constituer un réseau de dépanneurs indépendants, des partenaires sélectionnés capables de répondre aux besoins d'assistance technique de leurs clients, partout et dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, dans un souci de service à leur clientèle, les assureurs mais aussi les constructeurs automobiles, par exemple, incluent progressivement des options d'assistance dépannage dans leurs contrats. Ainsi, aujourd'hui, toute personne qui possède une assurance Responsabilité civile (RC) pour son véhicule, y voit incluse une assistance dépannage, au minimum pour le territoire belge.

#### De nouveaux défis

L'assistance dépannage au véhicule ne cesse d'évoluer, avec de nouveaux défis qui reflètent l'évolution de notre société. Ces dernières années, elle s'adapte plus que jamais, en réponse à trois types de besoins : la volonté des entreprises d'offrir toujours plus de services à leurs clients, les évolutions technologiques (au niveau des véhicules mais aussi de la communication) et les impératifs écologiques. Avec l'avènement d'une assistance mobilité complète, quel que soit le mode de transport emprunté, individuel ou partagé.

3. SPF Économie et [mobilit-mobiliteit.brussels/sites/default/files/cahiers\\_mobilite-2\\_.pdf](http://mobilit-mobiliteit.brussels/sites/default/files/cahiers_mobilite-2_.pdf)

4. [erf.be/statistics/road-network-2019](http://erf.be/statistics/road-network-2019)

5. [www.iweps.be/indicateur-statistique/densite-infrastructures-de-transport](http://www.iweps.be/indicateur-statistique/densite-infrastructures-de-transport)

# Un marché en forte évolution

Le marché de l'assistance dépannage au véhicule est très étendu et rassemble de nombreux acteurs.

Depuis quelques années, il se développe au rythme des évolutions de notre société : importance du service à la clientèle, développements technologiques et attentes environnementales.



L'assistance dépannage au véhicule permet aux automobilistes de demander de l'aide en cas de problème (accident, panne, vol, etc.). En Belgique, avec 5.853.782 voitures immatriculées<sup>1</sup>, il s'agit d'un marché très étendu dans lequel interviennent divers partenaires : Automobiles Clubs, assistants, compagnies d'assurance, constructeurs automobiles, sociétés de leasing, start-ups, etc. Les produits varient selon les prestataires et les demandes des clients : du simple dépannage à l'assistance aux passagers, en passant par la voiture de remplacement ou le remboursement de frais d'hôtel lorsque le véhicule est immobilisé et que les passagers doivent attendre sa réparation.

Quels sont les différents types d'assistance aux véhicules et par qui sont-ils commercialisés ?

### Les assistants et Automobile Clubs : aider les usagers de la route

Historiquement, les assistants comme Europ Assistance ont d'abord proposé des produits d'assistance aux personnes en voyage. En complément de cette assistance voyage, les clients ont ensuite pu souscrire une assistance pour leur véhicule.

Assistances techniques aux véhicules passant par le digital

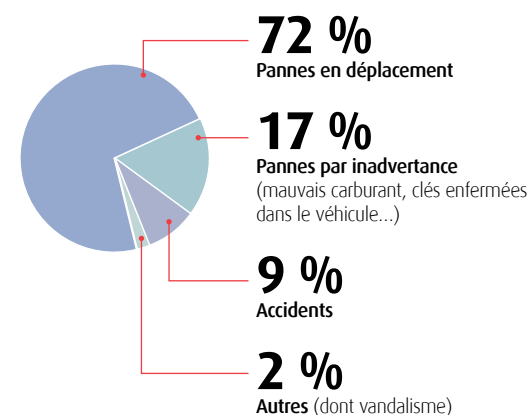
# 10 %

1. Office belge de statistique [statbel.fgov.be](http://statbel.fgov.be), chiffres 2018

# 20 %

du parc automobile belge est constitué de voitures de société

### Pour quel motif fait-on appel à une assistance dépannage ?



Chiffres Europ Assistance 2019

Ce type d'assistance organise le dépannage ou remorquage en cas de panne, d'accident, de vandalisme..., en Belgique ou à l'étranger. Il offre aussi, selon les cas et le type de produit souscrit, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, l'envoi de pièces de rechange, la continuation de voyage par un autre moyen de transport, etc. Par la suite, les assistants ont également proposé des produits d'assistance pure aux véhicules, développés soit à destination du consommateur (B2C), soit comme prestataire de constructeurs/marques automobiles et/ou de compagnies d'assurances (B2B2C).

À l'inverse, les Automobile Clubs, comme Touring ou VAB ont d'abord lancé pour leurs affiliés des produits d'assistance technique aux véhicules, qu'ils ont complétés par la suite avec des produits (mixtes ou non) d'assistance aux personnes. Les Automobile Clubs sont également prestataires de ce type de services pour certains constructeurs automobiles et compagnies d'assurances.

### L'assistance comprise dans la RC automobile

À l'origine, l'assurance Responsabilité civile (RC) automobile permettait uniquement de rembourser les dégâts causés au véhicule en cas d'accident. Soucieuses d'offrir davantage de services à leurs clients et d'humaniser leur intervention, les compagnies d'assurance ont, progressivement, intégré une assistance dans leurs polices automobiles. Et aujourd'hui, les assurances RC auto comprennent quasiment toutes une formule d'assistance. Il s'agit d'une assistance simple qui couvre, en cas d'accident, le remorquage de la voiture vers un garage. Les conducteurs qui souscrivent une omnium se voient proposer une assistance plus étendue, qui les couvre également en cas de vol, vandalisme, incendie... En Belgique, ce segment du marché est dominé actuellement par les grands groupes d'assurances tels qu'AXA, Allianz et AG.

### L'assistance durant la période de « garantie constructeur »

En Belgique, les constructeurs automobiles sont tenus légalement d'offrir une garantie sur les véhicules neufs pour une période de deux ans minimum. Certaines marques vont plus loin, comme par exemple Toyota qui a fait de la « garantie 5 ans » l'un de ses arguments commerciaux. Durant cette période, la plupart des constructeurs proposent aussi une assistance dépannage en cas de problème technique. C'est une forme de service et de responsabilité vis-à-vis de leurs clients, mais aussi l'assurance que les véhicules en panne seront acheminés vers l'un des garages de la marque pour y être réparés.

### Assistance aux véhicules lourds

Un segment du marché de l'assistance dépannage est dédié exclusivement aux véhicules professionnels de transport de marchandises et de personnes (poids lourds, autocars...). Certaines sociétés, telles que Truck Assistance International (groupe AXA), TVM Belgium ou Truck Assistance d'Europ Assistance, se sont spécialisées dans l'assistance à ces véhicules lourds, qui requiert des prestations et un réseau particuliers.



### L'assistant virtuel

Après avoir développé son application en ligne il y a quelques années, Europ Assistance a lancé, en mars 2019, l'assistant virtuel. Grâce à un serveur vocal interactif (menu IVR), l'automobiliste qui appelle son assistant depuis son Smartphone peut désormais choisir de parler à un chargé d'assistance (en chair et en os) ou à un agent virtuel. En cas de problème « classique » (par ex. batterie), cet assistant virtuel permet d'obtenir une solution facilement et rapidement. Aujourd'hui, 10 % des assistances techniques au véhicule passent par le digital (app ou agent virtuel).

### Voitures de leasing

La Belgique est leader européen des voitures de société. Celles-ci représentent environ 20 % de notre parc automobile total<sup>2</sup>, avec de nombreux véhicules en formule leasing.

Soucieuses du service à leurs clients, les sociétés de leasing offrent des formules d'assistance dans leurs contrats. Et en réponse aux attentes des entreprises et de leur personnel, on constate ici un déplacement vers des solutions de mobilité complète, avec la possibilité pour les collaborateurs d'avoir par exemple, outre leur voiture de société, un vélo payé par l'employeur. Avec donc des formules d'assistance dépannage adaptées.

Enfin, certaines entreprises - comme bpost - possèdent leur propre flotte de véhicules. Ces flottes sont couvertes par des formules d'assistance dépannage spécifiques.

### Le segment B-to-B « garantie »

La « garantie » (ou warranty) sur les véhicules est un segment spécifique du marché. On y trouve deux types de produits, proposés par les assureurs et assisteurs à l'attention des professionnels du secteur automobile : l'extension de garantie sur véhicules neufs et la garantie sur véhicules d'occasion.

Pour les voitures neuves, les constructeurs peuvent proposer à leurs clients, au-delà de la garantie légale de deux ans, une extension de garantie pour laquelle ils passent un contrat avec un assureur ou assistant.

Par ailleurs, depuis 2006, la législation impose aussi aux marchands de voitures d'occasion d'offrir une garantie d'un an minimum, pour laquelle ils s'assurent ou se réassurent. Selon les cas, cette garantie comporte différentes options : niveau de couverture (limitée ou non à certaines pièces du véhicule), durée, avec ou sans assistance, voiture de remplacement, etc.

Étant donné le marché de l'occasion, certaines compagnies visent aussi, désormais, à proposer ce service pour la vente de véhicules d'occasion entre particuliers.

### L'assistance à la demande

Le marché a vu naître, depuis 2017, des start-ups comme Mobly, qui proposent des formules d'assistance dépannage à la demande via une application en ligne. Dans ce cas, les automobilistes ne souscrivent pas d'assistance traditionnelle. Lorsqu'ils tombent en panne, ils contactent la plateforme d'assistance via l'application téléchargée sur leur Smartphone et paient donc uniquement pour l'intervention de dépannage, sans abonnement.

### Assister la mobilité alternative

Un nouveau créneau d'avenir : qu'il s'agisse des assureurs, assisteurs ou start-ups, l'offre évolue aussi vers des produits d'assistance pour des moyens de transports alternatifs, de plus en plus présents sur nos routes : vélo, trottinette, monoroue, etc. Ainsi, une assistance vélo peut couvrir le pneu crevé, la panne, l'accident, et même le vélo de remplacement.

De la même manière, lorsque l'on souscrit à l'option mobilité dans un contrat d'assistance voyage, celui-ci comprend automatiquement une assistance pour la mobilité douce. Quel que soit le canal de vente, l'objectif est donc d'aider les usagers lorsqu'ils ont un problème de mobilité, quel qu'il soit.



### Faciles et rapides, les apps au service de l'assistance

Le Smartphone a révolutionné nos modes de communication et de consommation, y compris en matière d'assistance dépannage. Depuis quelques années, assisteurs et Automobile Clubs proposent des applications en ligne qui permettent d'être aidé rapidement en cas de problème sur la route. Le client ouvre l'app sur son Smartphone, confirme son profil, est géolocalisé et décrit le problème (batterie, pneu crevé...). Grâce à la géolocalisation et à cette description, l'assistant contacte le dépanneur le plus proche et le plus apte à aider l'automobiliste. Toujours via l'app, le dépanneur sélectionné accepte la mission et se rend sur les lieux, l'automobiliste étant averti de son arrivée imminente et pouvant suivre l'avancement de son dossier.



2. febiac.be : en 2018, la Belgique compte 954.789 voitures de société dont 394.130 en leasing, et 256.470 voitures immatriculées par des professions indépendantes



# La mobilité aujourd'hui... et demain

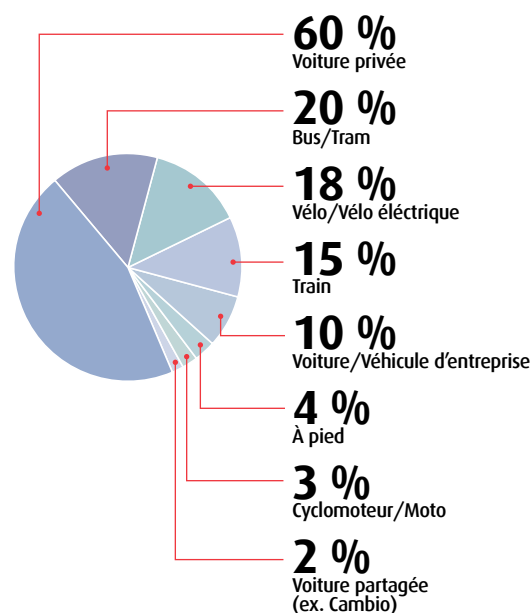
Face aux besoins des usagers, aux innovations technologiques et aux préoccupations environnementales, la mobilité évolue. Et l'assistance dépannage au véhicule également.

Moyen de transport n°1 des Belges, la voiture cède, peu à peu, le pas aux transports routiers (sub)urbains alternatifs comme le vélo ou la trottinette.

Et la technologie automobile se développe à grands pas : voitures électriques, technologie embarquée, pneus « increvables »... Autant d'éléments qui impactent le quotidien des usagers et celui des assistants.



Modes de déplacement pour se rendre au travail (Belgique et Grand-Duché de Luxembourg)



Source : FEBIAC, 97<sup>e</sup> Salon de l'Auto en 2019

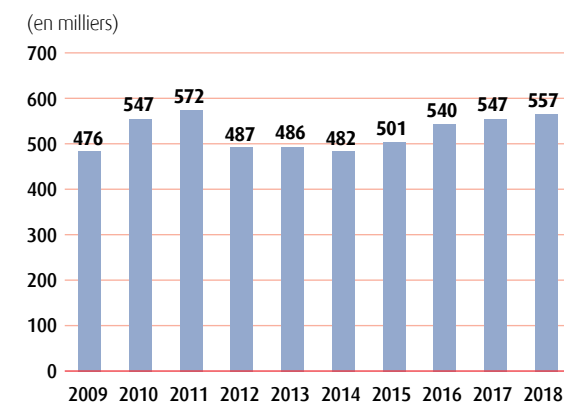
Part de marché des voitures petits modèles en 2018

# 42 %

# 100.000

véhicules hybrides ou électriques en Belgique en 2019

Immatriculations voitures neuves en Belgique (période 2009 - 2018)



Source : Office belge de statistique Statbel

Avec 5.889.210 voitures immatriculées<sup>1</sup> dans notre pays, la voiture reste le moyen de transport privilégié des Belges. Ainsi, selon un sondage effectué à la demande de la Fédération de l'Industrie de l'Automobile et du Cycle en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg (FEBIAC) dans le cadre du 97<sup>e</sup> Salon de l'Auto en 2019<sup>2</sup>, sept personnes sur dix utilisent leur voiture (privée ou de société) pour se rendre au travail. Viennent ensuite le bus ou le tram, puis le vélo.

### Véhicules à moteur thermique : croissance des petits modèles et des SUV

En Belgique, comme l'illustre le graphique ci-contre, les ventes de véhicules neufs sont assez stables, et en légère hausse depuis 2015 suite à la reprise de la croissance économique. 557.487 voitures neuves ont été immatriculées en 2018<sup>3</sup>.

Question modèles, l'ensemble des petits segments voient leur part de marché augmenter, passant de 39,5 % en 2017 à 42,1 % en 2018<sup>3</sup>, au détriment des grands segments.

On assiste aussi à une « SUVérisation » du parc automobile : les voitures familiales, breaks et monospaces continuent à perdre des points au profit des modèles SUV qui représentent, toutes tailles confondues, 36,5 % du marché des voitures neuves<sup>3</sup>. Ainsi, alors que les petites familiales dominaient largement le marché depuis 10 ans, elles ont été dépassées, en 2018, par les modèles SUV de taille moyenne<sup>2</sup>, de plus en plus présents sur nos routes (21,4 % du marché contre 21,3 % pour les petites familiales).

### Quel impact sur l'assistance au véhicule ?

En quelques décennies, la technologie des véhicules thermiques a fortement évolué. Cette évolution a un effet sur le marché de l'assistance : si autrefois, l'automobiliste pouvait souvent se débrouiller seul en cas de panne mineure, les voitures d'aujourd'hui sont de véritables ordinateurs, équipés de technologies complexes qui requièrent de plus en plus l'aide de spécialistes. Le dépannage « le long de la route » est dès lors de plus en plus remplacé par un remorquage vers un garage spécialisé.

### Progression des voitures hybrides et électriques

Décriés d'un point de vue environnemental et soumis à de nouvelles dispositions légales de plus en plus strictes, les moteurs diesel continuent à perdre de la vitesse. Selon FEBIAC, si ce recul profite d'abord aux voitures à essence, il favorise aussi les motorisations alternatives<sup>4</sup> - hybrides électriques rechargeables en tête - qui gagnent du terrain et représentent 5,9 % du marché, soit plus du double qu'en 2015 (2,3 %). La tendance semble se confirmer pour 2019, au vu des chiffres du premier trimestre : 29,6 % pour le diesel et 6,5 % pour les motorisations alternatives<sup>3</sup>.

1. Office belge de statistique [statbel.fgov.be](http://statbel.fgov.be)

2. [febiac.be](http://febiac.be), statistiques, immatriculations voitures neuves

3. Rapport annuel FEBIAC 2018

4. Hybrides classiques, hybrides rechargeables, gaz naturel et électriques



**26,37 %**

des Belges se rendent régulièrement  
au travail à vélo

La progression de ces véhicules de nouvelle génération se confirme également dans les chiffres publiés en septembre 2019 par Statbel<sup>5</sup> : le nombre de véhicules hybrides ou électriques a franchi le cap des 100.000. Actuellement, peut-être en raison d'une fiscalité régionale plus favorable, cette évolution est plus marquée en Flandre, où les taxes de mise en circulation et de circulation incitent les citoyens à opter pour une voiture « propre ». Le prix élevé de ces véhicules reste encore un frein pour une large frange de la population ; mais selon les experts, il devrait, d'ici 2025, être au même niveau que celui des voitures traditionnelles. Avec un effet très probable sur la percée de ces motorisations hybrides et électriques. Par ailleurs, certains automobilistes n'hésitent pas à convertir leur vieux modèle de voiture en voiture électrique, un phénomène appelé « leetrofit ».

#### Quel impact sur l'assistance au véhicule ?

Face à cette évolution du parc automobile, les assistants s'adaptent. La technologie diffère en effet de celle des véhicules thermiques. Elle nécessite une formation spécifique des dépanneurs qui assistent les automobilistes sur la route, et de nouveaux outils, embarqués dans les véhicules de dépannage.

Un exemple : lorsqu'il gèle<sup>6</sup>, que l'on utilise intensément le chauffage, le dégivrage, ou si le véhicule est fort chargé, une voiture électrique consomme davantage d'énergie et la batterie se décharge plus rapidement. En cas de panne, les assistants peuvent envoyer sur place des véhicules « boosters », capables de recharger rapidement une batterie électrique, assez pour atteindre une borne de recharge et éviter ainsi un remorquage. D'autres assistants remorquent directement le véhicule vers un point de recharge.

Les assistants modifient aussi les services complémentaires aux automobilistes. Ainsi, dans 90 % des cas, les véhicules de remplacement ont une boîte de vitesse manuelle, tandis que les électriques sont équipés d'une boîte automatique. Pour s'adapter aux besoins des conducteurs de voitures électriques, certains assistants comme Europ Assistance leur proposent donc un véhicule de remplacement à boîte automatique, plus confortable lorsqu'on y est habitué. Et d'ici quelque temps, quand les loueurs le proposeront, ils seront aussi en mesure d'offrir des véhicules de remplacement électriques.

#### Technologie embarquée, prévention et diagnostic à distance

Connectés à internet, les boîtiers embarqués de type Dongle (littéralement « sentinelle ») analysent le véhicule et sont capables de vérifier son état de marche. Ces petits logiciels sont branchés sur l'ordinateur de bord, communiquent avec le conducteur, mais aussi avec le garagiste et l'assistant.

#### Quel impact sur l'assistance au véhicule ?

Ces technologies donnent une nouvelle facette à l'assistance dépannage au véhicule. Outre leurs qualités humaines (empathie) et leurs compétences logistiques, les chargés d'assistance deviennent de plus en plus des spécialistes, des techniciens capables d'effectuer un diagnostic à distance, sur base de données transmises par un ordinateur. Par exemple, si le chargé d'assistance constate, grâce au Dongle, que le voyant du moteur est orange clignotant et non pas rouge (ce qui nécessiterait une intervention immédiate), il dirigera le conducteur vers le garage le plus proche plutôt que d'envoyer une dépanneuse.

À terme, les boîtiers connectés devraient pouvoir transmettre au conducteur - mais aussi au garagiste et à l'assistant - des messages préventifs, par exemple lorsque la batterie vieillit et doit être remplacée. Aujourd'hui, c'est encore le plus souvent l'automobiliste qui contacte son assistant en cas de panne, mais la technologie permet de plus en plus à ce dernier d'avertir le propriétaire du véhicule d'un risque de problème technique.



#### Le pneu crevé, bientôt fini ?

En juin 2019, lors du Sommet de la Mobilité durable de Montréal, Michelin a présenté, en partenariat avec General Motor, son prototype UPTIS : un pneu « increvable ». Ce pneu, fabriqué dans une gomme qui se passe d'air comprimé, réduit le risque de crevaison à zéro et élimine la maintenance. Il serait également plus écologique en limitant le gaspillage de pneus crevés (on estime que plus de 200 millions de pneus sont jetés chaque année, soit l'équivalent de 200 fois le poids de la Tour Eiffel)\*. Ce nouveau pneu serait par ailleurs composé de matériaux biodégradables (caoutchouc, papier, bois...) permettant de réduire l'impact sur l'environnement et de simplifier le recyclage. Et étant donné que les crevaisons représentent aujourd'hui 10 % des pannes et accidents, cette évolution impactera également le nombre d'interventions des assistants.

\* lefigaro.fr

5. Office belge de statistique [statbel.fgov.be](http://statbel.fgov.be)

6. Lorsqu'il gèle, un véhicule électrique perd 30 % d'électricité en plus que par temps chaud, [touring.be](http://touring.be), 7 février 2019

7. Baromètre de la mobilité Acerta 2018

8. Le Soir, 11 septembre 2019, étude réalisée par Bruxelles Mobilité en été 2019 auprès de 1.259 utilisateurs de trottinettes électriques personnelles ou partagées

#### Vélos, trottinettes, monoroues... En route vers la mobilité douce

Depuis quelques années, on constate aussi une percée du vélo, particulièrement dans les déplacements domicile-travail. En 2018, 26,37 % des travailleurs belges ont choisi le vélo de façon régulière pour se rendre au travail, soit 8,9 % de plus que l'année précédente<sup>7</sup>. Par ailleurs, les Belges combinent de plus en plus plusieurs moyens de transport, notamment voiture-vélo : en 2018, 11,1 % des travailleurs ont opté pour cette formule.

Enfin, aux côtés des Segway et autres monoroues, les trottinettes électriques - personnelles ou partagées - ont fait leur percée dans les villes. D'après une étude réalisée par Bruxelles-Mobilité en été 2019<sup>8</sup>, ce nouveau mode de transport urbain se substitue peu à peu à la voiture, en même temps que la bicyclette et les autres moyens de mobilité douce, avec pour objectif premier de gagner du temps. Ainsi, 26 % des personnes interrogées dans l'étude utilisent ce moyen alternatif en lieu et place de leur véhicule personnel motorisé (voiture, moto, scooter). Une tendance modale qui pourrait bien se confirmer à l'avenir : l'étude montre qu'un utilisateur de trottinette partagée sur trois se dit prêt à acheter son propre engin.

#### Quel impact sur l'assistance au véhicule ?

Les assistants accordent de plus en plus d'attention à ces nouveaux usagers de la route. Ils proposent désormais des produits d'assistance pour les vélos et autres moyens de déplacement alternatifs, soit séparément soit en inclusion dans le cadre d'un contrat d'assistance voiture.

Le développement de l'intermodalité amènera de plus en plus à offrir aux usagers une assistance à leur mobilité globale - voiture mais aussi vélo, trottinette, etc. - et à sa continuation de trajet. Y compris avec des applications qui proposent, par exemple, des alternatives de transports en commun à proximité du lieu où ils se trouvent.

### Véhicules autonomes, ubérisation... Vers une évolution de la notion d'assistance

Qu'ils soient collectifs ou individuels, les véhicules sans chauffeur ne font plus partie de la fiction. Ainsi par exemple, la commune de Louvain-la-Neuve envisage la circulation de navettes autonomes, en plus des bus classiques, dès la mi-2020<sup>9</sup>.

Si ces véhicules du futur réduisent le nombre d'accidents, ils requièrent une adaptation du code de la route et des infrastructures, pour garantir une circulation fluide et sécurisée de tous les moyens de transports. Ces engins du futur font aussi se déplacer la notion de responsabilité civile (RC) : sans conducteur, pas de RC. La responsabilité se reportera donc sur la programmation, l'IT, le constructeur... et fera évoluer le concept de l'assistance également. De même que le développement de l'offre de voitures partagées qui amène, lui aussi, de nouveaux besoins.

### Quel impact sur l'assistance au véhicule ?

L'économie de plateforme et l'ubérisation de notre société devraient faire émerger de nouveaux métiers dans le domaine de l'assistance dépannage. Pour des problèmes techniques « simples », de nouveaux prestataires devraient en effet trouver leur place sur le marché, à l'instar de ce qui se passe dans d'autres secteurs (comme la gastronomie, où des amateurs commercialisent leurs préparations via des plateformes en ligne). Les compagnies d'assistance y sont très attentives et tentent dès lors de diversifier leurs offres.

Enfin, autre phénomène parallèle : le développement des communautés en ligne apporte aussi de nouvelles solutions en termes de mobilité et d'assistance. Train annulé ou voiture en panne, en quelques clics, notre communauté nous aide à trouver une solution à un problème de mobilité inattendu. Dans ce domaine aussi, les compagnies d'assistance entendent jouer un nouveau rôle.

9. Le Soir, 25 septembre 2019



### L'automobiliste volant

Après la Flyboard, l'homme volant Franky Zapata a présenté, au cours de l'été 2019, son dernier projet : Jet-Racer, une voiture volante autonome, se déplaçant à 400 km/h. Pour l'inventeur, cette voiture volante autonome devrait même connaître un développement plus rapide que la voiture roulante autonome... Plusieurs entreprises planchent sur le développement de voitures, taxis ou drones volants (dont AeroMobil, Volocopter, Vahana et PAL-V Liberty). Et les experts de l'agence européenne de sécurité aérienne (EASA) s'interrogent déjà sur une législation à venir\*. À suivre !

\* sudpresse.be

**Nouvelles technologies, intermodalité, véhicules sans chauffeur... La mobilité évolue et l'assistance dépannage devra suivre le mouvement. Outre la technologie, le service progresse, lui aussi, avec des réparations et des remboursements toujours plus rapides et automatisés.**

**Et même si la technologie permet aussi de réduire les déplacements (télétravail, vidéoconférences...), tout porte à croire que la mobilité a encore de beaux jours devant elle. Elle s'adaptera, mais continuera à exister. Jusqu'à la téléportation ?**





# Autonomie, sécurité, partage : l'avenir de nos routes et véhicules

La mobilité est en pleine (r)évolution. Quels impacts sur la sécurité routière, le comportement des usagers, la réglementation ?

Nous avons fait le point avec Benoît Godart, porte-parole de VIAS, l'Institut belge pour la Sécurité routière.



## Quel sera le véhicule de demain ?

Le futur est au véhicule autonome. Dans un avenir proche, des navettes permettront d'effectuer de courts trajets sans chauffeur, par exemple pour aller d'un parking à un lieu déterminé. Les aéroports, (Brussels Airport travaille déjà dans ce sens pour 2020), parcs d'attraction, hôpitaux, sites touristiques, etc. s'intéressent de près à cette évolution.

## On parle ici de transports collectifs. Qu'en est-il de la voiture individuelle ?

Les tests sont de plus en plus nombreux et les constructeurs prédisent que les voitures très autonomes, permettant au conducteur de « passer la main » sur certaines portions du trajet, circuleront à partir de 2021. Et d'ici 2035, on devrait avoir mis au point une voiture autonome de niveau 4, c'est-à-dire sans aucun conducteur requis.

Année de création d'une voiture autonome de niveau 4

# 2035

## Quels sont les défis ?

Il y a une série d'obstacles à surmonter. En termes de météo, les véhicules autonomes ont des capteurs très sensibles à la pluie intense, la neige, le soleil. Par ailleurs, ils ne peuvent se déplacer que dans des zones cartographiées avec un très haut niveau de précision, avec beaucoup plus de détails que les GPS actuels. L'infrastructure devra aussi être améliorée, pour permettre aux voitures autonomes de détecter sans faille les panneaux, les bandes de circulation, etc. Enfin, il y a la formation des conducteurs : ceux-ci devront apprendre, par exemple, à reprendre les commandes du véhicule alors qu'ils ne sont pas concentrés sur la route.

Les mêmes principes valent pour les modes de transports doux, comme les trottinettes ou les vélos. Ils ont leur place, sont pratiques et évitent 25 % des trajets en voiture dans les villes. Mais il est indispensable d'encadrer tous les usagers, de travailler sur les comportements et aussi, bien sûr, d'adapter l'infrastructure.

## Quel impact sur la sécurité routière ?

Les véhicules autonomes ont pour objectif le « zéro tué sur les routes ». Ils respectent à 100 % le code de la route, réagissent à la géolocalisation, avec un comportement programmé et prévisible. Mais il y aura une période de transition durant laquelle ils côtoieront des véhicules classiques, au comportement anarchique. Par exemple, la voiture autonome sera très prudente, avec une marge de sécurité trop grande, alors que le conducteur lambda ne respectera pas les distances.

Mais à terme, la fréquence des accidents chutera de manière spectaculaire. On le constate déjà avec le système de freinage d'urgence, disponible sur bon nombre de véhicules. Les études de la National Highway Traffic Safety Administration, aux États-Unis, prévoient une réduction de 80 % des accidents d'ici 2035, grâce aux voitures autonomes et connectées.

# 80 %

de réduction des accidents d'ici 2035,  
grâce aux voitures autonomes  
et connectées



Les voitures autonomes, interconnectées, adapteront aussi leur conduite aux conditions de circulation. Il y aura donc moins de problèmes de mobilité, comme le phénomène « d'accordéon » sur les autoroutes.

## Le Code de la route devra-t-il changer ?

Oui, au niveau réglementaire, la première étape a été franchie, avec l'annonce d'une révision de la Convention de Vienne, qui régit la circulation routière depuis 1968. Les systèmes de conduite automatisée seront explicitement autorisés sur les routes, à condition qu'ils soient conformes aux règlements des Nations-Unies ou qu'ils puissent être contrôlés, voire désactivés par le conducteur. Il en sera de même pour le Code de la route belge.

# Vers une assistance à la mobilité

Face aux évolutions du secteur automobile et de la mobilité en général, l'assistance est appelée à évoluer.

Quelles sont ses perspectives d'avenir, à court comme à plus long terme ?

Natacha Bouaziz, Head of Auto Business Line chez Europ Assistance, nous en parle.



Quels changements constatez-vous dans le comportement des usagers ?

La notion de « possession d'un véhicule » a tendance à évoluer vers celle d'une « utilisation d'un moyen de transport ». De plus en plus, on répond à un besoin de déplacement, avec de nombreuses alternatives : transports publics, trottinettes, vélos, monoroues... Ce phénomène s'implante dans les villes, pour parcourir « le dernier kilomètre ». Parallèlement, la communautarisation se développe avec des plateformes de voitures partagées, des applications d'aide à la circulation, etc. L'utilisateur peut ainsi bénéficier d'une multitude de solutions pour garantir sa mobilité.

Quel impact pour l'assistance au véhicule ?

La place de la voiture reste centrale et il est probable que la moitié des trajets se feront toujours en voiture d'ici 10 ans. Mais nos clients attendent une assistance à leur mobilité, quel que soit leur moyen de transport. Nous proposons déjà, en Belgique, une assistance au vélo dans le cadre de nos produits d'assistance au véhicule, l'infrastructure étant en cours de construction. Par ailleurs, si un client a besoin d'un véhicule de remplacement, nous travaillons bien sûr avec des loueurs de voiture, mais nous souhaitons développer d'autres solutions permettant de jongler avec des offres de mobilité alternative.

Voitures diesel, essence, électriques... Quelles implications pour l'assistant ?

Il n'y a aucune différence entre une assistance à un véhicule diesel ou essence. Les deux sont des véhicules thermiques et sont gérés de manière identique. Par contre, pour le véhicule électrique dont le marché est en pleine expansion pour les 5 à 10 prochaines années, la situation diffère, notamment à cause de la batterie. Notre réseau de dépanneurs doit être formé, il faut être certifié pour intervenir, mettre les quatre roues sur une plateforme en cas de remorquage, connaître les bornes de recharge et pouvoir recharger sur place, etc. Par ailleurs, sur le plan technique, les pannes mécaniques seront différentes et nous aurons davantage de pannes liées au manque d'énergie.

Qu'en est-il des véhicules connectés ?

Aujourd'hui, les systèmes connectés transmettent des informations, notamment sur la géolocalisation des véhicules. Demain, ils permettront également de suivre l'état de santé du véhicule, de prévenir des pannes (en intervenant en amont) mais aussi de prévoir la maintenance (par ex. en signalant que l'huile est à changer). Certains constructeurs - notamment Tesla - travaillent déjà sur le diagnostic à distance, qui permettra d'identifier la panne mais aussi de la résoudre à distance. Dans le futur, nous ne savons pas encore dans quelle mesure cette activité sera faite par l'assistant ou par le constructeur lui-même.



Comment évolue le métier de chargé d'assistance ?

Il y a cinq ans, 100 % des dossiers étaient traités par des chargés d'assistance. Grâce à notre application en ligne, notre agent virtuel d'assistance et la digitalisation de nos processus, nos clients peuvent aujourd'hui réserver eux-mêmes une dépanneuse et suivre leur assistance pour les cas simples, comme la crevaison ou les pannes de batterie qui constituent une part importante des appels. Cette évolution conduit nos chargés d'assistance à intervenir sur les cas plus complexes. Par ailleurs, si nous sommes amenés à jouer un rôle dans le diagnostic à distance, ils devront aussi maîtriser des connaissances mécaniques.

À quoi ressemblera l'assistance de demain ?

Un réel écosystème se met en place autour de la mobilité, avec de nombreux acteurs. Et l'assistance à la mobilité est un concept très large qui va se structurer avec le temps. En ce qui nous concerne, nous évoluons vers une notion d'assistance à la personne et une garantie à sa mobilité personnelle.



Europ Assistance Belgique  
Boulevard du Triomphe, 172  
1160 Bruxelles  
+32 2 533 75 75

[www.europ-assistance.be](http://www.europ-assistance.be)

[blog.europ-assistance.be](http://blog.europ-assistance.be)  
[facebook.com/EuropAssistanceBE](https://facebook.com/EuropAssistanceBE)



DE L'ASSISTANCE DÉPANNAGE À L'ASSISTANCE MOBILITÉ – CAHIER 3 (Février 2020)  
Contenu et rédaction : Laurence Grevesse – Design et production : edito3 – Photos : Europ Assistance,  
Shutterstock, (Page 6) [www.auto-pub.net/publicis](http://www.auto-pub.net/publicis), (Page 7) Aaa Tow Truck by Underwood Archives,  
(Page 23 - photo « Lime ») Alexandros Michailidis/Shutterstock  
Éditeur responsable : Jan van Heel, Boulevard du Triomphe, 172 – 1160 Bruxelles