

Parole d'experts: **TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DANS LES PME**

À paraître dans cette série

26/10 Prévention

02/11 Rôle du courtier

09/11 Nouvelles technologies

16/11 Nouveaux risques et responsabilité

# Numérisation : le (nouveau) rôle du courtier

Conséquence de la numérisation, nous vivons aujourd'hui dans une société qui se transforme. Cette nouvelle situation pose un défi de taille pas seulement aux assureurs mais également aux courtiers, qui vont dans un proche avenir devoir assumer un rôle différent.

Nombre de courtiers en assurances voient la révolution numérique comme une grande menace. Grâce à Internet, le client est devenu plus autonome et achète de plus en plus de produits en ligne, et le secteur de l'assurance n'y fait pas exception. Sans oublier que les assureurs développent toutes sortes d'applications qui permettent aux clients de déclarer des sinistres beaucoup plus rapidement. Pour toutes ces raisons, les courtiers craignent de se retrouver tôt ou tard sur la touche.

« Pas nécessairement », réagit Marc Wouters, CCO chez Fidea Assurances. « La numérisation présente même au contraire pas mal d'opportunités pour les courtiers, comme un gain de temps et des processus plus efficaces. Prenez le cas d'une tempête, avec de nombreuses personnes à indemniser : le courtier a alors tout intérêt à ce que les clients introduisent déjà toutes les informations standard via une appli. Cela lui évite d'avoir à se rendre partout sur place, et libère ainsi du temps pour analyser les dossiers plus complexes. Notre nouveau concept de vidéoexpertise, où l'expert analyse les dégâts à distance via une forme de vidéoconférence, permet lui aussi un traitement beaucoup plus rapide des dossiers. Mais même dans ce genre de procédure, l'expert a encore toujours un rôle important à jouer. »

La gestion des Big Data est une autre question délicate dans la relation entre les assureurs et les courtiers. Actuellement,



**MARC WOUTERS,**  
**CCO CHEZ FIDEA ASSURANCES.**

« Les assureurs doivent impérativement s'atteler au développement d'un concept standardisé. »

ce sont les courtiers qui sont propriétaires des données du client. « Pour exploiter les informations de valeur contenues dans ces données, il faut disposer d'une certaine taille d'échelle, que les courtiers ne possèdent pas toujours. C'est pour cela qu'il serait intéressant de partager à l'avenir la gestion de ces Big Data avec les assureurs. Ensemble, nous pourrions mieux réagir aux besoins des chefs d'entreprises, qui veulent souvent une réponse très rapide et sur mesure. De plus, ces données autorisent une approche beaucoup plus proactive, qui

permettra aux assureurs et aux courtiers d'offrir une plus grande valeur ajoutée à leurs clients », assure Marc Wouters.

« La numérisation entraîne un gain de temps et des processus plus efficaces. »

Il est évident que l'introduction d'applications informatiques signifie un gain de temps pour les courtiers, mais ces derniers restent néanmoins méfiants. Ils voient la numérisation, où chaque assureur développe ses propres applis, plutôt comme génératrice de perte de temps. « Je comprends tout à fait ce point de vue, dans la mesure où chaque compagnie développe actuellement ses propres applications et sa propre méthode. Il est impératif que les compagnies d'assurances s'attellent rapidement à développer un concept standardisé », estime Marc Wouters. « À ce moment-là seulement, le courtier en assurances ne verra plus la numérisation comme une menace mais plutôt comme une opportunité qui lui permettra de travailler plus efficacement. D'après les résultats de notre Baromètre Numérique pour les PME, les PME et les indépendants voient dans la transformation numérique un moyen d'accroître leur efficacité et de réduire leurs coûts. Au final, les courtiers en assurances ne sont-ils pas tous aussi des PME ou des indépendants ? »

Lisez plus sur ce sujet sur  
[www.tendances.be/fr/fidea](http://www.tendances.be/fr/fidea)

