

POUR LES INDÉPENDANTS ET LES PME, NUMÉRISATION EST SYNONYME DE GAIN D'EFFICACITÉ

# LE NUMÉRIQUE N'EST PAS ENCORE LA NORME

*Pour les indépendants et les PME, passer à l'ère numérique, cela signifie surtout améliorer l'efficacité et compresser les coûts, tandis que les nouvelles opportunités et les risques, liés à la démarche, sont moins connus. C'est ce qui ressort de l'enquête menée par « Trends- Tendances », en collaboration avec l'assureur Fidea, auprès d'un panel d'entrepreneurs.*

**I**ndépendants et PME savent qu'ils ne peuvent se permettre de rater le train de la numérisation. D'après l'enquête menée par *Trends-Tendances* en collaboration avec l'assureur Fidea, 96% des répondants estiment important à très important de suivre le mouvement. Pour la majorité des personnes interrogées, numérisation signifie avant tout plus grande efficacité des processus (75%), gestion plus intelligente des données (65%) et travail sans papier (52%). L'enquête a été menée auprès de 663 indépendants, gérants et membres de la direction de petites et moyennes entreprises.



**EDWIN SCHELLENS,**  
**CEO DE FIDEA**  
«Chez nous, la moitié  
environ de l'encaissement  
provient des indépendants,  
des professions libérales  
et des PME.»

## LES CLIENTS VEULENT PLUS DE TRANSPARENCE

L'enquête a également cherché à savoir ce que les indépendants et les PME attendent de la numérisation dans le secteur de l'assurance. La moitié des personnes interrogées réclament des polices plus transparentes. Quarante-trois pour cent des sondés aimeraient que les sinistres soient plus simples à déclarer et 42% estiment nécessaire d'accélérer le traitement des dossiers. «Les attentes évoluent, constate Edwin Schellens. Il nous faut nous adapter plus rapidement. Cela

nous oblige à nous donner à fond. Le métier de courtier va changer; sa valeur ajoutée réside plus que jamais dans sa fonction de conseil, bien davantage que dans le traitement des processus administratifs. La numérisation a un impact considérable sur les processus. A l'heure actuelle, l'encaissement des primes et le paiement des sinistres sont les principales fonctions de notre plateforme informatique. Nous avons besoin de systèmes dans lesquels nous pourrions stocker et analyser

des données, de manière à satisfaire aux besoins de la clientèle.» D'après Edwin Schellens, poursuivre la démarche de numérisation n'exigera pas d'efforts colossaux de la part de son *back-office*. «Nul n'ignore que certaines fonctions vont disparaître, et que les gens vont devoir se recycler. Mais il s'agira d'un processus progressif. L'emploi global dans le secteur va certes continuer à reculer, mais de nouveaux postes se créeront. Derrière chaque application se trouvent des gens, dotés de compétences spécifiques.»

## Cybersécurité

Juste avant l'été, Fidea a mis sur le marché une application mobile par le biais de laquelle les assurés peuvent déclarer la plupart de leurs sinistres. Le programme est d'ores et déjà utilisé dans 10% des cas. «C'est notre *fast lane*. Si le dossier est complet, nous pouvons payer dans les sept jours», s'enthousiasme Edwin Schellens. L'actionnaire chinois encourage Fidea à opter davantage pour le numérique. «Là-bas, les dommages matériels courants se règlent en quelques heures via WeChat. Les Chinois ont beaucoup de choses à nous apprendre sur ce plan», ajoute-t-il. Plus de 75% des répondants jugent intéressante à très intéressante la possibilité de déclarer les sinistres en quelques clics.

L'enquête s'est également penchée sur les raisons qui empêchent les entreprises d'aller plus loin dans leur démarche. Les obstacles les plus fréquemment évoqués sont le manque de temps (45%), de budget (35%), de personnel compétent (31%) et de connaissances (31%). Paradoxalement, près d'un quart des entreprises qui ont pris le train de la numérisation admettent n'avoir aucune stratégie spécifique dans ce domaine. La sécurité est elle aussi loin d'être optimale: 38% seulement des sociétés ayant entamé l'exercice de numérisation sont équipées de logiciels de sécurité spécialisés (43% chez les répondants néerlandophones, 32% chez les francophones).

«Ces chiffres m'inquiètent, réagit Edwin Schellens. Les grandes enseignes se soucient de la question, les petites, assez peu. C'est du reste au secteur de l'assurance qu'il incombe d'encourager la prévention, en assistant les clients et en leur donnant des conseils. La cybercriminalité n'est en aucun cas comparable à un sinistre purement fortuit, comme un incendie provoqué par la foudre. Les entreprises doivent veiller à leur propre sécurité. Les autres risques, nous pouvons les couvrir. Pour nous aussi, ces nouveaux périls constituent un défi.» Cinquante-huit pour cent des indépendants et des PME interrogés affirment se préoccuper de l'éventualité d'une cyberattaque. Vingt pour cent des entreprises admettent qu'une telle éventualité aurait un impact «énorme». Les 15% des responsables ayant d'ores et déjà pris toutes les mesures nécessaires se disent confiants.

© KURT DE CAT

## Maximisation des bénéfices

Fidea a collaboré à l'initiative pour mieux comprendre les efforts de numérisation des indépendants et des PME. «Chez nous, la moitié environ de l'encaissement provient des indépendants, des professions libérales et des PME», calcule Edwin Schellens, le CEO de la compagnie. L'assureur a achevé l'exercice 2016 sur un encaissement de 252,5 millions d'euros et un bénéfice net de 13,8 millions d'euros. Fidea, qui emploie quelque 375 personnes, fait depuis deux ans partie de l'assureur chinois Anbang Insurance Group.

D'après les réponses obtenues, les indépendants et les PME aimeraient jouer pleinement la carte de la numérisation, mais ils sont, en pratique, très loin du compte. Vingt-sept pour cent à peine des entreprises ont entièrement intégré la numérisation; 37% sont en phase d'implémentation, alors que 27% en sont à leurs premiers balbutiements. Cinq pour cent admettent n'en être absolument nulle part – pour des raisons, disent-elles, de taille, d'incompatibilité avec leur activité ou de manque de connaissances. Les arguments les plus décisifs en faveur de la numérisation sont le gain de temps et d'efficacité, l'accroissement du chiffre d'affaires et la compression des coûts.

Du côté des entreprises qui se sont d'ores et déjà lancées dans l'aventure, les constatations sont les mêmes: les gains d'efficacité (75%) et la diminution des

dépenses (54%) sont les principales motivations. L'amélioration du vécu du client est mise en avant par 44% des répondants, la pénétration de nouveaux marchés, par 23% seulement. «Dans un premier temps, les entreprises cherchent avant tout à gagner en efficacité, à accélérer les processus et à maximiser leurs bénéfices. C'est logique, s'exclame Edwin Schellens.

27

%

à peine  
des entreprises  
ayant répondu  
à l'enquête  
ont totalement intégré  
la numérisation

Les indépendants et les PME n'ont pas encore cette culture qui consiste à collecter des données et à les utiliser intelligemment dans le but d'accroître leur chiffre d'affaires.» Le secteur de l'assurance lui-même assiste à l'émergence de nouvelles plateformes, et les clients demandent à pouvoir déclarer leurs sinistres en ligne.