

P rincipium

Bulletin mensuel de la Fédération des courtiers en assurances & intermédiaires financiers de Belgique



DES SOLUTIONS EFFICACES POUR TOUS VOS CLIENTS

Votre client a la tête pleine de fabuleux projets pour sa famille, son entreprise, voire les deux ? C'est le moment de lui présenter l'offre de Vivium.

- > Des formules flexibles tant en Life qu'en Non-Life.
- > Des packs conçus pour des professions spécifiques.
- > Avantages supplémentaires sur les primes et franchises, dès deux contrats.

VIVIUM ASSURE LES MOMENTS DE VIE DE CHAQUE CLIENT, PARTICULIER OU PROFESSIONNEL.

AVEC EN CE MOMENT, DES CONDITIONS PARTICULIÈREMENT INTÉRESSANTES POUR LES PETITES PME.

En savoir plus ?

Contactez votre account manager Non-Life ou découvrez les détails sur V-Connect et vivium.be

vivium.be


VIVIUM
ENSEMBLE, C'EST SÛR



Votre Courtier Votre meilleure Assurance



- 4 **Éditorial** - PORTIMA, 40 ans : une réussite collective...
- 8 **Digital** - Brio et l'ouverture API
- 10 **EUROMEX** - Quand un assureur protection juridique apporte-t-il une véritable valeur ajoutée à votre bureau et à vos clients ?
- 12 **Législation** - DORA en pratique pour l'écosystème du courtage
- 18 **Réflexions** - Encycle
- 20 **Risk Management** - Cyber au quotidien
- 22 **Interview** - NN : « Aujourd'hui, la différence se joue dans l'exécution »
- 26 **Risk Management** - Réclamations clients
- 28 **DAS** - Les solutions DAS pour vos clients particuliers
- 30 **Digital** - Le « Courtier augmenté »
- 34 **Digital** - Pourquoi commencer l'implémentation de l'IA chez le courtier par l'automatisation intelligente des inbox
- 36 **Coin technique** - Statistiques belges des appels d'urgence 2024
- 38 **En direct de la CDA** - Le conducteur BOB déjà protégé
- 40 **Évènement** - 125 ans du BVK
- 42 **Portima** - Portima 40 years : retour sur notre tournée anniversaire
- 46 **Agenda** - Feprabel y était pour vous représenter - Mai 2026
- 47 **Renseignements** - FEPRABEL/Principium





I ÉDITORIAL

PORTIMA, 40 ans : une réussite collective...

Mais une vigilance nécessaire du courtage... et de Feprabel. La confiance ne doit jamais être aveugle.

Rendre hommage sans naïveté, célébrer sans renoncer à la responsabilité politique et sectorielle de Feprabel.

Quarante ans d'un « outil » qui s'est imposé comme une colonne vertébrale du courtage belge, au point qu'il est aujourd'hui difficile d'imaginer le quotidien des bureaux sans PORTIMA. À l'heure où Principium consacre son numéro de juin à cet anniversaire, il est légitime de parler de fabuleuse histoire collective.

PORTIMA, ou plutôt ASSURNET (qui portait mieux son nom) est née d'une intuition juste : le courtage belge avait besoin d'une infrastructure commune, solide, performante, capable de soutenir sa professionnalisation, son efficacité et sa crédibilité. Au fil des décennies, cette intuition est devenue une réalité opérationnelle. Connexions, flux, standardisation, normalisation, données, interopérabilité : PORTIMA a accompagné les mutations du marché et a permis au courtage belge de rester un acteur structuré dans un environnement toujours plus complexe. Dans les années 80/90, l'objectif (utopique !?) était l'élimination des doubles emplois (d'encodage). Cette utopie est aujourd'hui devenue réalité.

Cette réussite mérite d'être saluée. Elle n'est ni anodine ni automatique. Elle est le fruit d'un investissement constant, de choix technologiques courageux, et d'un engagement de long terme en faveur du secteur. FEPRABEL, bien souvent isolé a toujours pris ces responsabilités et soutenu des solutions avant-gardistes et visionnaires.

Mais célébrer 40 ans d'histoire ne dispense pas de poser une question essentielle : quel avenir voulons-nous pour cet outil stratégique ?

Car le contexte a profondément changé.

La dépendance numérique du courtage n'a jamais été aussi forte. Les contraintes réglementaires s'intensifient - pensons à DORA, à FIDA, à la cybersécurité, à la gouvernance des données, au RGPD. Les attentes des compagnies évoluent. Celles des autorités aussi. Et les exigences des clients ne cessent de croître, tant en matière de service que de protection de leurs données.

Dans cet environnement, PORTIMA n'est plus seulement un facilitateur technique. Elle est devenue un acteur central de la résilience du courtage belge. Et c'est précisément là que le défi devient phénoménal. Car l'IA et la gestion des Datas ne pourront se gérer de manière efficiente que si elles sont collectives, partagées et surtout consensuelles. Et qu'enfin les entreprises d'assurances considèrent les Fédérations comme des partenaires et non comme des structures inféodées auxquelles on assène des arguments d'autorité et à qui on impose des décisions autoritaires non concertées.

Au fil du temps, Feprabel a acquis une maturité et des compétences sectorielles qui méritent d'être plus, non seulement écoutées, mais surtout entendues.





Mise en place de la C.M.P.
(Commission Mixte de Productivité)

1975

1986

- Création d'ASSURNET
- Création de TELECAM
- Création de TELEBIB (norme d'échanges sectoriels)

Telecam

Lancement de l'AS1

1988

1994

Création de BROCOM

Lancement de l'Internet commercial

1995

1996

Lancement de l'AS2
(compatible Windows)



ASSURNET devient PORTIMA

1999

2000

Lancement de BRIO

BRIO en mode ASP

2003

2004

Lancement de TELEBIB 2

TELEBIB2
Platform

Lancement d'AS Web

2007

2009

- BRIO4YOU - vers le zéro papier
- Offre gratuite de site IBP aux courtiers membres des fédérations et de BROCOM

Nouveau label de distribution
« Votre Courtier, Votre Meilleure Assurance »

2011

2012

- Création du Catalogue sectoriel des produits et informations sectorielles
- Création de l'Espace Client (MyBroker)
- Applications BRIO4YOU

- Signature électronique
- Outils Twin Peaks mis à disposition de tous

2014

2015

- BrokerSign
- Convention sectorielle type de courtage
- Répartition sectorielle des tâches

BrokerSign sur smartphone

2016

2017

Application MyBroker Mobile

Brio Analytics

2018

2019

1ère édition des Vivium Digital Awards

- Programme de transformation
- Rebranding

2020

2021

- Signature numérique avec Connective
- API Edimex
- Brio Compare

- Acquisition d'E-GOR
- Migration vers le cloud
- Abandon progressif des systèmes historiques
- 20 ans de BRIO
- Lancement de Brio First, Brio Confort et Brio Premium

2022

2024

- Certification ISO 27001
- Intégration de Paperbox dans l'écosystème BRIO via Open API





La diversité des outils de Portima connect, en passant par Brio, le sector catalog, les fintechs, mais aussi tous les autres outils sectoriels, sans oublier le principal : le TELEBIB, outil précurseur indispensable sans qui rien ne serait possible. C'est aussi l'occasion de rappeler que le TELEBIB est une norme ouverte (open source), gratuite et évolutive, qui est la propriété des 4 fédérations (FEPRABEL, FVF, BECOBRA & ASSURALIA).

Des outils aussi structurants et importants appellent une vigilance extrême. Pas une méfiance stérile, mais une présence exigeante et permanente. Car il faut le rappeler sans détour : PORTIMA est un outil au service du courtage, mais il se trouve aussi dans les mains de nos amis - et partenaires - compagnies d'assurances. Cet équilibre, historiquement assumé, fonctionne tant que l'intérêt du courtage reste clairement protégé, lisible et prioritaire.

Feprabel y est attentive. Très attentive.

Notre responsabilité n'est pas de freiner l'innovation ni d'entretenir une défiance de principe. Elle est de veiller à ce que PORTIMA reste un outil du courtage, et non un levier de dépendance supplémentaire ou de réduction des coûts pour les compagnies, serve la proportionnalité et la diversité des bureaux, et non uniquement les logiques de taille ou de volume, contribue à la résilience collective, sans fragiliser la position du courtier dans l'écosystème, et conserve une gouvernance claire, équilibrée et conforme à l'intérêt général du secteur. Dans cette gouvernance, la place de FEPRABEL doit être garantie et renforcée.

Les 40 prochaines années ne ressembleront pas aux 40 précédentes. La question n'est donc pas de savoir si PORTIMA doit évoluer, mais comment et le facteur essentiel sera la rapidité de cette évolution.

C'est dans ce dialogue lucide, constructif, mais sans naïveté, que Feprabel entend prendre toute sa place. Parce qu'un bel outil mérite d'être célébré.

Mais qu'un outil devenu critique mérite, plus encore, d'être surveillé, encadré et orienté avec responsabilité.

Patrick CAUWERT.
patrick.cauwert@feprabel.be
 CEO FEPRABEL

Notre service vous rapproche de vos clients

NBA - Next Broker Approach Nouveau service gratuit pour le courtier



Un partenariat qui fait la différence

Avec Carglass® NBA, nous associons efficacité pour vos clients et valeur ajoutée pour votre cabinet. Résultat : rapidité, sécurité et facilité. Nos clients nous en remercient avec un score de recommandation (NPS) de 85.

La Carglass® NBA rend votre rôle visible dans vos dossiers sinistres

- Nous mentionnons votre cabinet dans nos communications avec vos clients.
- Nous mesurons la satisfaction et la recommandation de vos clients (NPS).
- Vous recevez un reporting régulier clair et exploitable.

Vous voulez en savoir plus ?

- **Contactez votre Account Manager**
Insurance via alain.collard@carglass.be.
- **Ou scannez le code QR** et laissez votre adresse e-mail. Nous nous chargeons du reste.



Retrouvez-nous en ligne sur **carglass.be**





News du secteur

AG AUGMENTE LES TAUX DE SES PRODUITS DE PLACEMENT EN BRANCHE 21

AG annonce relever le taux garanti de ses assurances-épargne de la branche 21 à partir de ce samedi 23 mai, le Future Invest Bon et l'AG Invest+, en réponse à l'évolution des taux du marché. Cela permet à AG d'offrir une combinaison at-trayante de rendements à court et à long terme à ses clients existants et nouveaux.

Les assurances de la branche 21 combinent la sécurité d'un taux d'intérêt garanti avec un rendement complémentaire potentiel (ce que l'on appelle la participation bénéficiaire*).

Pour les nouveaux contrats, les deux assurances-vie proposent à partir du samedi 23 mai une combinaison unique de deux taux d'intérêt : un taux garanti de 3 % pour la première année et de 2,75 % (au lieu de 2,60 % auparavant) pour les années suivantes.

Soulignons également que, grâce à la participation bénéficiaire, les rendements de ces deux produits pour 2025 s'élevaient à 3,10 %*. En cas de taux d'intérêt garanti supérieur à ce rendement global, le rendement appliqué correspond alors au taux d'intérêt garanti.

Source : Communiqué de presse AG - 21/05/2026



LE GROUPE P&V : 1ER ASSUREUR EN BELGIQUE À VOIR SON PLAN DE DÉCARBONATION VALIDÉ PAR LA SBTI

Le Groupe P&V annonce la validation de son plan de décarbonation par la Science Based Targets initiative (SBTi), devenant ainsi le premier assureur actif en Belgique à obtenir cette reconnaissance. Cette validation atteste de l'alignement de sa stratégie climatique avec les objectifs de l'Accord de Paris.

Engagé dans la démarche depuis 2024, le groupe a soumis fin 2025 un plan couvrant environ 68 % de ses émissions de gaz à effet de serre. Celui-ci repose sur des objectifs chiffrés et mesurables portant sur l'ensemble des périmètres définis par les standards internationaux, incluant ses activités opérationnelles et ses investissements. Le plan a été validé début 2026 à l'issue d'un processus d'évaluation spécifique au secteur financier.



Cette démarche s'inscrit dans une stratégie globale visant à concilier performances économiques, sociales et environnementales. Le groupe indique également que cette validation renforcera le suivi interne de ses engagements climatiques ainsi que le dialogue avec ses parties prenantes.

Source : Communiqué de presse P&V - 23/04/2026



Brio et l'ouverture API

Quand l'intégration devient enfin un vrai levier de productivité pour le courtage

Dans beaucoup de bureaux, la digitalisation a longtemps avancé par couches successives. On ajoutait un outil, puis un autre, puis une passerelle, puis une procédure complémentaire pour compenser ce qui ne communiquait pas encore correctement. Le résultat était souvent paradoxal : plus d'outils, mais pas toujours plus de fluidité. En 2026, l'évolution de Brio semble aller dans une autre direction, plus intéressante pour le courtage : celle d'un environnement plus ouvert, plus connecté et plus orienté usage concret. C'est dans ce cadre que Portima met désormais clairement en avant Brio Open API, le BMS Broker Entry Point intégré à Brio et plusieurs nouveautés pratiques dans l'outil.

Le vrai changement n'est pas seulement technique. Il est organisationnel. Avec Brio Open API, Portima ouvre la possibilité d'échanger des données entre Brio et d'autres logiciels utilisés par le bureau. L'idée n'est pas de créer une fonctionnalité de plus, mais de rendre possible une logique beaucoup plus fluide entre le BMS et l'écosystème de travail du courtier. Portima présente explicitement cette ouverture comme une opportunité nouvelle pour les courtiers Brio Comfort, avec l'objectif de faciliter la connexion entre Brio et des programmes externes.

Pour un bureau, les effets potentiels sont considérables. Dès qu'une donnée utile peut circuler proprement d'un environnement à l'autre, on réduit immédiatement trois coûts cachés du quotidien : la ressaisie, le risque d'erreur et la perte de temps liée aux ruptures de flux. C'est précisément là que l'ouverture API prend tout son sens. Elle permet d'envisager un bureau où Brio n'est plus seulement un logiciel central dans lequel on revient sans cesse, mais une véritable colonne vertébrale capable de dialoguer avec d'autres outils métier. Cette logique d'intégration est également cohérente avec le projet plus large de modernisation de Portima Connect mis en avant par Portima depuis 2025.

Autre avancée importante, le BMS Broker Entry Point, intégré à Brio depuis début 2026. Portima le présente comme une nouvelle porte d'entrée vers les applications compagnie. Concrètement, depuis un contrat dans Brio, le système interroge la compagnie concernée pour faire apparaître directement les actions disponibles pour ce contrat. Portima précise aussi que toutes les actions du Portima Connect Explorer sont reprises dans cette nouvelle fonctionnalité et que des actions supplémentaires ont été ajoutées pour plus d'efficacité.

Pour le courtier, l'intérêt est immédiat. On quitte une logique d'accès plus dispersé pour aller vers une logique contextuelle. Autrement dit, on n'ouvre plus simplement un module compagnie. On accède, à partir du bon contrat, aux bonnes actions, au bon moment. Ce type d'évolution peut sembler discret vu de l'extérieur, mais il change réellement le confort de travail au quotidien. Il réduit les clics inutiles, limite les erreurs de parcours et rend les interactions avec les applications compagnie plus rapides et plus lisibles. Portima explique d'ailleurs que cette fonctionnalité rend l'accès aux actions disponibles "plus direct, plus clair et plus précis".

L'intérêt devient encore plus fort si l'on projette ce mouvement dans la durée. Portima présente le BMS Broker Entry Point comme une étape importante de la modernisation de Portima Connect. Cela signifie que l'on ne parle pas d'une amélioration isolée, mais d'un changement de logique. À terme, plus l'intégration entre Brio, les compagnies et les autres outils du bureau sera poussée, plus le travail du courtier pourra se recentrer sur l'analyse, le suivi client et le conseil, plutôt que sur la navigation technique entre systèmes cloisonnés.



“

La digitalisation n'a de sens que si elle fait gagner du temps au courtier, et non si elle lui ajoute une couche de complexité.

”

“

Moins de ressaisie, moins d'erreurs, plus de temps pour conseiller : voilà le vrai enjeu de l'intégration.

”

Les nouvelles fonctionnalités annoncées dans Brio vont dans le même sens. Sur sa page “Nouveautés”, Portima met notamment en avant l'Assistant Brio, présenté comme un chatbot intelligent intégré à Brio et Studio Brio, capable de répondre aux questions d'utilisation à partir des tutoriels, à tout moment de la journée. La même page annonce aussi l'arrivée de Peppol dans Brio et une nouvelle étape autour de la charte sectorielle. Dans son blog, Portima avait déjà mis en avant, à l'automne 2025, d'autres évolutions pratiques comme une nouvelle fiche client, des améliorations de Brio Mobile et des outils destinés à rendre le travail quotidien plus simple et plus efficace.



Il faut bien comprendre ce que cela représente pour un bureau. La valeur d'un BMS ne se mesure pas seulement à sa richesse fonctionnelle, mais à sa capacité à réduire les frottements. Un chatbot d'assistance bien intégré peut faire gagner du temps sur l'apprentissage et l'usage. Une meilleure fiche client peut améliorer la lecture du dossier. Une connexion API bien exploitée peut éviter des manipulations répétitives. Un point d'entrée compagnie plus intelligent peut faire gagner plusieurs minutes sur chaque opération. Pris séparément, ces gains semblent modestes. Additionnés à l'échelle d'un bureau, ils deviennent structurants.

C'est probablement là le point le plus important. L'ouverture API n'est pas un sujet réservé aux informaticiens. C'est un sujet de performance opérationnelle. Un bureau qui parvient à mieux connecter ses outils travaille plus proprement, plus vite et avec moins de dépendance à des manipulations manuelles. Il peut aussi envisager plus facilement des connexions avec ses propres outils de pilotage, de reporting ou d'organisation interne, à condition bien sûr que ces projets soient bien pensés et bien encadrés. Brio Open API ouvre précisément cette perspective.

Dans un métier où l'on manque souvent moins d'outils que de temps, ce mouvement mérite donc une vraie attention. Plus Brio devient une plateforme ouverte, plus le bureau peut sortir d'une logique de juxtaposition pour entrer dans une logique d'intégration. Et plus cette intégration progresse, plus la technologie cesse d'être une contrainte invisible pour redevenir ce qu'elle devrait toujours être : un appui concret au travail du courtier.

Cela dit, malgré tous ces points positifs, il faut aussi reconnaître une réalité : Brio et Portima ne peuvent pas satisfaire toutes les demandes de courtiers, ni couvrir toutes les utilisations spécifiques et tous les cas particuliers. Certains besoins resteront toujours liés à l'organisation propre de chaque bureau, à des processus internes très spécifiques ou à des contraintes métier qui ne se standardisent pas facilement.

C'est précisément pour cela qu'il faut garder une vue globale et d'ensemble : apprécier ce que permet l'écosystème, tout en identifiant lucidement ce qui relève d'adaptations, d'intégrations ou d'outils complémentaires. Et, sur ce plan, il faut le dire : nous disposons d'un système structuré que nos voisins européens nous envient souvent et dont l'ouverture progressive renforce encore la valeur.

Jonathan Dirick
Président FEPRABEL
president@feprabel.be

QUAND UN ASSUREUR PROTECTION JURIDIQUE APPORTE-T-IL UNE VÉRITABLE VALEUR AJOUTÉE À VOTRE BUREAU ET À VOS CLIENTS ?

Le monde se juridicise et la demande de protection juridique spécialisée augmente, tant chez les clients particuliers que professionnels. En tant que courtier, vous en êtes parfaitement conscient.

Mais la protection juridique ne crée une réelle valeur ajoutée que si l'assureur répond à **QUATRE** conditions fondamentales. Chez Euromex, nous traduisons ces attentes en une approche concrète qui soutient le courtier et renforce durablement la relation client.

1

DES PRODUITS QUI ALLIENT SIMPLICITÉ ET PERTINENCE

Nous croyons en la clarté.

Nos produits sont :

- Logiquement structurés, avec des garanties claires et cohérentes. Pas de petites lignes, pas de mauvaises surprises.
- Simples et ciblés, avec uniquement des garanties pertinentes qui maintiennent la prime à un niveau abordable. L'essentiel, rien de plus.
- Alignés sur votre vision et sur le profil spécifique de votre client. Du sur-mesure, pas du travail à la chaîne.

2

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ET VÉRITABLE SOULAGEMENT AU QUOTIDIEN

La qualité du service est déterminante.

C'est pourquoi nous misons sur :

- Une accessibilité optimale, pour vous et vos clients, lorsque cela compte vraiment.
- Une expertise juridique et technique approfondie, portée par des spécialistes expérimentés.
- La possibilité d'avances de fonds, un soutien indispensable dans des situations souvent stressantes.

3

UNE AVANCE DIGITALE GRÂCE À EUREKA

L'efficacité est la clé d'un bureau rentable.

Notre plateforme Eureka vous offre :

- Une gestion intuitive : un outil de soutien qui simplifie vos tâches quotidiennes.
- La rapidité : des processus fluides pour les offres, la souscription et la déclaration de sinistres en ligne.

4

UN PARTENAIRE SOLIDE, AUJOURD'HUI ET DEMAIN

Enfin, nous sommes un partenaire sur lequel vous pouvez compter, à court comme à long terme.

Cela se traduit notamment par :

- Une solvabilité solide, gage de continuité et de fiabilité.
- Une rentabilité technique durable, qui garantit le respect de nos engagements.
- Un ancrage local fort : une entreprise belge, proche du marché, agile grâce à des circuits décisionnels courts.

Choisissez Euromex et offrez à vos clients la sérénité et l'assistance experte dont ils ont besoin lorsque l'enjeu est le plus grand. Positionnez votre bureau comme la référence qui comprend ce que signifie une protection réellement efficace.

Des juristes qui écoutent. Et agissent.



Le monde est devenu de plus en plus complexe et exigeant. De nouveaux règlements qui ne cessent de se présenter, des conflits qui peuvent naître n'importe quand.

**Des moments délicats
qui peuvent vite poser
problème...**

Ce sont
des **moments**
Euromex

Euromex est une équipe de juristes parfaitement à l'aise dans toutes les branches du droit. Des professionnels qui écoutent et agissent pour que vous puissiez vous consacrer pleinement à votre travail, **en toute confiance**.



Des juristes qui **écoutent**. Et **agissent**.



I LÉGISLATION

DORA en pratique pour l'écosystème du courtage

La pression réglementaire n'est pas identique pour tous, mais elle se diffuse partout

DORA est en application depuis le 17 janvier 2025. EIOPA le rappelle clairement : ce règlement a été conçu pour renforcer la résilience numérique des entités financières face aux perturbations ICT, qu'il s'agisse de cyberattaques, de défaillances techniques ou d'incidents chez des prestataires externes. Il ne s'agit pas d'un texte périphérique. Il traduit un changement de paradigme dans la manière dont le secteur financier doit organiser sa continuité numérique.

Il faut toutefois éviter les simplifications abusives. En vertu de l'article 2(3)(e) de DORA, les intermédiaires d'assurance, de réassurance et à titre accessoire qui sont des microentreprises ou des PME sont exclus du champ d'application du règlement. Une réponse publiée dans la base Q&A d'EIOPA précise en outre que, dans certaines situations où l'activité d'assurance est très limitée au sein d'une entité plus large, l'appréciation des seuils doit tenir compte uniquement des activités et ressources dédiées à l'assurance, au nom de la proportionnalité et de l'égalité de traitement.

Cette nuance est essentielle pour les courtiers, car elle évite de transformer DORA en slogan anxiogène. Tous les acteurs du marché ne sont pas soumis au même niveau d'obligations. Mais cette précision ne doit pas conduire à un faux sentiment de sécurité. Car, dans la pratique, la logique DORA se diffuse bien au-delà du périmètre juridique strict du texte. Les compagnies, groupes financiers, plateformes et prestataires qui, eux, sont pleinement dans le champ de DORA, rejaillissent nécessairement sur l'ensemble de leur chaîne de partenaires.

La FSMA l'a illustré de manière très concrète. Elle a rappelé que les entités soumises doivent tenir et mettre à jour un registre d'informations reprenant leurs accords contractuels relatifs aux services TIC fournis par des prestataires tiers. Puis, le 17 février 2026, elle a confirmé qu'un exercice de mise à jour limitée serait organisé en 2026, après une première collecte effectuée en 2025 et transmise aux autorités européennes de supervision. La finalité est claire : identifier les dépendances critiques et nourrir la supervision des prestataires tiers les plus importants pour la stabilité du système.





*Nous assurons ce que vos clients professionnels ont **de plus cher***

➤ Des solutions d'assurance spécifiques pour protéger les professionnels, leur activité et leur matériel :

- ◊ RC professionnelle
- ◊ Assurance Cyber
- ◊ Responsabilité du dirigeant
- ◊ Assurance incendie
- ◊ Bris de machine
- ◊ Marchandises transportées
- ◊ Poids lourds et autocars
- ◊ Assurance tous risques matériel électronique ou médical

➤ Une **expertise technique** de pointe

➤ Une **équipe dédiée**, réactive et à votre écoute

Contactez-nous pour en savoir plus sur nos solutions :

contact@avise.be

02/340.66.66

www.avise.be



AVISE S.A., souscripteur mandaté inscrit auprès des FSMA et BCE sous le numéro 0861095328, fait partie du groupe FOYER (Foyer S.A. détient plus de 10% du capital). Avenue Lavoisier 18 A - B1300 Wavre. Editeur responsable : Foyer Assurances S.A.

Autrement dit, même lorsqu'un bureau n'est pas au cœur du dispositif le plus lourd, il entre dans un environnement où la dépendance numérique doit être mieux cartographiée, mieux documentée et mieux maîtrisée. Les exigences peuvent prendre la forme de questionnaires fournisseurs, de clauses contractuelles plus poussées, de demandes d'information sur la sécurité, de procédures d'incident ou de vérifications sur les accès et les sauvegardes. Ce phénomène est déjà à l'œuvre. DORA agit donc aussi comme une norme de place.

Il faut aussi rappeler un point souvent mal compris. La supervision européenne des prestataires TIC critiques ne remplace pas la responsabilité propre des entités financières. EIOPA souligne expressément que ce cadre de supervision complète, mais ne remplace pas, la responsabilité des entités dans la gestion de leurs risques ICT et de leurs relations contractuelles. En d'autres termes, le fait qu'un fournisseur stratégique soit surveillé à un niveau supérieur ne dispense aucun acteur d'organiser sérieusement sa propre gouvernance numérique.

C'est précisément ce qui donne au sujet sa portée pour le courtage. DORA n'est pas seulement une réforme informatique. C'est une réforme de gouvernance. Dès que l'on raisonne en ces termes, les questions deviennent très concrètes. Qui sait quels outils sont critiques dans le bureau ? Qui connaît les dépendances envers les fournisseurs ? Qui peut réagir si un service tombe ? Qui est capable d'identifier les contrats sensibles, les accès à risque, les données les plus critiques ? Qui peut maintenir un minimum de continuité de service pour le client ?

Pour FEPRABEL, ce n'est donc ni la dramatisation uniforme ni la minimisation. Cela consiste à rappeler deux choses en même temps. D'une part, tous les intermédiaires ne sont pas exposés aux mêmes obligations directes. D'autre part, aucun ne peut sérieusement ignorer que la robustesse numérique devient un critère de crédibilité professionnelle dans tout l'écosystème. Le courtier qui anticipe, documente et structure sa dépendance numérique se protège lui-même, mais renforce aussi sa position comme partenaire fiable.



*DORA n'est pas une réforme informatique.
C'est une évolution de gouvernance.*



Quel rôle pour PORTIMA pour DORA dans l'écosystème du courtage belge ?

La pression réglementaire ne s'exerce jamais de manière uniforme. DORA en est une illustration parfaite.

DORA agit ainsi comme une norme de place, bien plus que comme une simple obligation juridique isolée.

Le rôle structurant de PORTIMA : mutualiser, sécuriser, rendre proportionné

C'est précisément dans ce contexte que le rôle de Portima prend toute son importance.

Pour le courtage belge, l'enjeu n'est pas de dupliquer au niveau de chaque bureau des dispositifs lourds de gouvernance ICT. L'enjeu est de mutualiser une partie essentielle de la résilience numérique à travers des plateformes, des outils et des standards sectoriels fiables.

Concrètement, PORTIMA est aujourd'hui appelée à jouer un rôle clé sur plusieurs plans :

- ✓ Réduction du risque de dépendance non maîtrisée en offrant des environnements techniques robustes, documentés et audités ;
- ✓ Facilitation des exigences indirectes DORA en fournissant aux courtiers les éléments nécessaires pour répondre aux demandes des compagnies et partenaires soumis au règlement ;
- ✓ Standardisation des pratiques en matière de continuité, de sécurité, de gestion des incidents et de traçabilité ;
- ✓ Proportionnalité : permettre aux petits et moyens bureaux d'accéder à un niveau de résilience conforme aux attentes du marché sans devoir internaliser des compétences ou des coûts disproportionnés.

Il est essentiel de rappeler un point souvent mal compris : la supervision européenne des prestataires TIC critiques ne remplace jamais la responsabilité propre des entités financières. EIOPA le rappelle explicitement : ce cadre complète la gestion des risques ICT, mais ne s'y substitue pas. Cela signifie que, même adossé à des acteurs sectoriels solides, chaque courtier doit conserver une gouvernance minimale et consciente de sa dépendance numérique.

DORA comme réforme de gouvernance, pas seulement informatique

C'est là que DORA dépasse largement un débat technologique. Il s'agit fondamentalement d'une réforme de gouvernance. Les questions deviennent alors très concrètes pour le courtage :

- ✓ Quels sont les outils réellement critiques dans le bureau ?
- ✓ Quelles sont les dépendances essentielles vis-à-vis de fournisseurs externes ?
- ✓ Qui est capable de réagir en cas d'indisponibilité d'un service clé ?
- ✓ Quels contrats, quels accès et quelles données doivent être considérés comme sensibles ?
- ✓ Quel minimum de continuité peut-on assurer au client ?

Pour FEPRABEL, l'équilibre est clair.

Il ne s'agit ni de nier la diversité des situations, ni d'ignorer l'évolution de fond.

Dans ce contexte, un acteur comme PORTIMA n'est pas seulement un prestataire technique. Il est un vecteur de résilience collective, au service d'un courtage belge qui doit rester à la fois proportionné, crédible et pleinement intégré dans un environnement réglementaire en évolution rapide.

Jonathan Dirick - Président FEPRABEL
president@feprabel.be

Patrick CAUWERT - CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be



“

DORA ne transforme pas tous les courtiers en entités réglementées, mais il transforme progressivement les attentes de tout l'écosystème.

”

DORA est entré en application le 17 janvier 2025.

Tous les courtiers ne sont pas soumis aux mêmes obligations directes, mais aucun n'est totalement en dehors de la logique DORA.

1. Êtes vous directement soumis à DORA ?

- > Les microentreprises et PME en courtage sont en principe exclues du champ d'application direct du règlement.
- > Cette exclusion doit être appréciée de manière proportionnée, en tenant compte des seules activités et ressources réellement dédiées à l'assurance.

Pour beaucoup de bureaux, il n'y a pas d'obligation DORA lourde à implémenter en propre.

2. Pourquoi DORA vous concerne quand même

Même sans obligation directe :

- > les compagnies, groupes financiers et plateformes soumis à DORA répercutent leurs exigences sur leurs partenaires de distribution.
- > les questionnaires fournisseurs, clauses contractuelles, exigences de sécurité ou de continuité deviennent la norme.
- > la FSMA renforce la cartographie des dépendances TIC dans l'écosystème.

DORA agit comme une norme de place, pas seulement comme un texte juridique.

3. Ce qu'un courtier doit concrètement maîtriser

Sans tomber dans l'excès réglementaire, chaque bureau doit pouvoir répondre à des questions simples :

- > Quels sont mes outils numériques critiques ?
- > De quels prestataires TIC suis je dépendant (logiciel métier, connectivité, plateformes sectorielles) ? Une attention particulière pour les Fintech !
- > Que se passe-t-il si l'un de ces services est indisponible ?
- > Où sont les données sensibles, qui y a accès et comment sont elles sauvegardées ?
- > Quel minimum de continuité puis je garantir au client ?

Il s'agit avant tout de conscience et de documentation, pas de complexité.



4. Le rôle clé de PORTIMA

Pour le courtage belge, la réponse à DORA ne peut pas être individuelle et fragmentée.

PORTIMA permet :

- > de mutualiser la résilience numérique au niveau sectoriel ;
- > de fournir aux courtiers des environnements techniques robustes et documentés ;
- > de faciliter les réponses aux exigences indirectes DORA imposées par les compagnies ;
- > d'assurer une proportionnalité réelle entre exigences réglementaires et taille des bureaux.

PORTIMA n'est pas seulement un prestataire IT.

C'est un levier de résilience collective du courtage.

5. La bonne approche Feprabel

Feprabel défend une ligne claire :

- > pas de dramatisation uniforme ;
- > pas de déni non plus ;
- > une approche réaliste, proportionnée et structurée.

Le courtier qui anticipe et structure sa dépendance numérique :

- > protège son activité,
- > renforce sa crédibilité auprès des compagnies,
- > et consolide sa relation de confiance avec le client.

DORA n'est pas une réforme informatique. C'est une évolution de gouvernance.

DORA et RGPD : quel lien, quels impacts concrets pour le courtage ?

DORA et le RGPD sont souvent perçus comme deux régimes distincts :

- > **le RGPD** pour la protection des données personnelles,
- > **DORA** pour la résilience opérationnelle numérique du secteur financier.

En réalité, ils sont profondément liés et complémentaires, sans jamais se substituer l'un à l'autre.

Deux objectifs différents, mais un socle commun

- > Le RGPD protège les droits fondamentaux des personnes physiques : licéité des traitements, confidentialité, intégrité et disponibilité des données personnelles.
- > DORA vise la stabilité du système financier en imposant une gestion robuste des risques ICT : continuité, résilience, gouvernance, gestion des incidents, dépendance aux prestataires tiers.

DORA crée les conditions opérationnelles nécessaires pour respecter durablement le RGPD.

DORA ne remplace jamais le RGPD (et inversement)

C'est un point fondamental rappelé explicitement par EIOPA et par la doctrine européenne :

- > DORA complète le RGPD,
- > il ne modifie pas les responsabilités de responsable de traitement ou de sous-traitant,
- > il n'atténue en rien les obligations RGPD (base légale, minimisation, droits des personnes, durée de conservation, etc.)

Une entité peut être parfaitement conforme à DORA et en infraction RGPD, ou l'inverse.

Le lien le plus concret : incidents ICT et violations de données

C'est sur le terrain des incidents que l'articulation est la plus tangible.

> Sous DORA :

Les entités financières doivent détecter, classer et notifier les incidents ICT majeurs aux autorités compétentes selon une procédure structurée et harmonisée (délais, gravité, continuité).

> Sous le RGPD :

Une violation de données personnelles doit être notifiée à l'autorité de protection des données (APD) dans les 72 heures, et aux personnes concernées si le risque est élevé.

Un même événement (cyberattaque, panne critique, prestataire indisponible) peut donc déclencher une notification DORA, et simultanément une notification RGPD.

DORA ne remplace pas le RGPD sur ce point, il organise la résilience de l'incident ; le RGPD en traite l'impact sur les droits des personnes.

Prestataires TIC : là où DORA renforce le RGPD

Avant DORA, le RGPD imposait déjà des contrats avec les sous-traitants, des garanties de sécurité et une obligation de diligence. DORA va plus loin sur le plan opérationnel et documentaire.

Pour un courtier, cela signifie que les exigences RGPD liées aux sous-traitants deviennent plus structurées, plus traçables et plus vérifiables, même lorsqu'il n'est pas directement soumis à DORA, il subit ses effets par diffusion dans l'écosystème.

DORA agit donc comme un accélérateur de maturité RGPD, sans en changer les fondements juridiques.

Pour Feprabel, le message est volontairement nuancé DORA n'est pas un "super RGPD" et le RGPD n'est pas absorbé par DORA. Les deux régimes convergent sur un point essentiel : on ne protège correctement des données personnelles que dans un environnement numériquement résilient.

Le courtier qui travaille avec des outils sectoriels robustes (comme PORTIMA), une documentation minimale de ses dépendances numériques et une gouvernance simple, mais consciente de ses risques, se met en position solide à la fois vis-à-vis de DORA (indirectement) et du RGPD (directement).

Le RGPD protège les personnes, DORA protège le système et la résilience numérique est le socle commun des deux.





ATHORA

**UNE CAMPAGNE CLIENT
QUE VOUS POUVEZ UTILISER
ACTIVEMENT EN TANT
QUE COURTIER.**

**LE TEMPS
DONNE À VOTRE
ARGENT
TOUTE SA FORCE DE
CROISSANCE**



**UTILISEZ CETTE
CAMPAGNE POUR
ENGAGER LA
CONVERSATION
AVEC VOS CLIENTS.**





I RÉFLEXIONS

Encycle*

Entre puissance technique et dignité humaine

*Une encyclique est une lettre solennelle adressée par le pape aux évêques de l'Église catholique et, selon les cas, à l'ensemble des fidèles ou même à toutes les personnes de bonne volonté. Elle a pour but d'exposer l'enseignement du pape sur une question importante/

Il est des textes qui ne commentent pas l'actualité, mais qui la décentrent. L'encyclique Magnifica Humanitas du pape Léon XIV appartient à cette catégorie.

Loin des enthousiasmes technologiques comme des peurs simplistes, elle place l'intelligence artificielle devant une interrogation radicale :

« Que sommes-nous en train de construire ? »

Une question simple en apparence, mais dont dépend en réalité l'équilibre même de nos sociétés.

Une révolution anthropologique, pas seulement technologique

Le constat posé est clair : l'intelligence artificielle n'est pas une innovation parmi d'autres. Elle modifie en profondeur les structures du travail, de la communication, du pouvoir et même de la guerre.

Le colloque italien sur l'IA converge sur ce point : nous assistons non à une évolution progressive, mais à une transformation « anthropologique », comparable aux grandes ruptures de l'histoire humaine.

La machine n'est plus seulement un outil.

Elle devient un système de médiation du réel.

Mais c'est précisément là que naît l'ambiguïté : l'IA augmente nos capacités, mais peut aussi affaiblir notre discernement.

L'illusion de l'intelligence

L'un des apports les plus précieux du texte pontifical est de dissiper un malentendu fondamental :

l'intelligence artificielle n'est pas une intelligence au sens humain.

Elle calcule, corrèle, simule, mais elle n'a pas d'expérience du monde, elle ne connaît ni la responsabilité ni la souffrance et surtout elle produit du langage sans en comprendre le sens.

Le colloque rejoint cette analyse parlant de « modèles probabilistes » capables de générer des réponses crédibles sans véritable compréhension.

Nous sommes donc face à une puissance paradoxale : une capacité d'expression sans conscience.

Ce décalage constitue le cœur du problème.

Le paradigme technocratique : la vraie menace

Léon XIV ne condamne pas la technologie.

Il met en garde contre ce qu'il appelle le paradigme technocratique qui est une logique où l'efficacité, la performance et le contrôle deviennent les critères exclusifs de décision.

Dans ce modèle, ce qui est techniquement possible devient moralement acceptable, la décision humaine s'efface derrière l'automatisation et la responsabilité disparaît dans l'opacité des systèmes.

Le colloque IA l'exprime autrement : les modèles deviennent des « boîtes noires », puissantes, mais difficilement contrôlables.

Le risque majeur : la hiérarchisation des vies

L'un des passages les plus forts de l'encyclique concerne la dignité humaine.

La valeur d'une personne ne dépend pas de sa performance.

Or, à l'ère de l'IA, tout pousse à l'inverse, ce sont les scoring algorithmique, la sélection automatisée et l'évaluation permanente.

Le risque est de transformer la dignité en donnée.

La machine classe, compare, optimise, mais l'humain, lui, ne se réduit pas à un score.

Léon XIV

Magnifique humanité

ENCYCLIQUE



Données, pouvoir et nouvelle fracture

Aujourd'hui, ce ne sont plus les États qui contrôlent entièrement les infrastructures numériques, mais de grands acteurs privés disposant de moyens sans précédent.

L'encyclique élargit alors le principe classique de « destination universelle des biens » aux données, aux algorithmes et aux plateformes.

Le constat est sans ambiguïté, la concentration des données mène à la concentration du pouvoir et l'exclusion numérique est une nouvelle forme d'injustice sociale.

Travail, vérité, liberté : les trois fragilités

Léon XIV identifie trois domaines particulièrement exposés.

1. La vérité

L'IA amplifie la désinformation et fragilise le lien entre faits et opinions. Lorsque la distinction entre vrai et faux disparaît, la démocratie s'affaiblit.

2. Le travail

L'automatisation transforme profondément l'organisation du travail grâce aux gains de productivité, mais entraîne aussi une précarisation, une déqualification et génère la concentration des richesses. Le risque n'est pas seulement économique, mais anthropologique, une société sans travail partagé est une société affaiblie.

3. La liberté

L'économie de l'attention et le profilage algorithmique peuvent orienter les comportements sans que les individus en aient conscience. La liberté n'est plus seulement contrainte — elle est influencée.

La guerre invisible : l'IA comme arme

L'encyclique aborde un point rarement traité avec une telle clarté : l'intelligence artificielle peut banaliser la guerre.

Grâce aux armes autonomes, aux décisions accélérées, à la distance entre l'acte et ses conséquences, la violence devient plus abstraite, donc plus acceptable.

Il n'existe pourtant aucun algorithme capable de rendre la guerre morale.

Désarmer l'IA : une exigence politique

L'appel final est à la fois simple et radical : il faut "désarmer l'IA".

Cela signifie de la soustraire aux logiques de domination, de la rendre transparente et contestable et de la replacer dans un cadre démocratique.

Ce n'est pas une position anti-technologique, mais une exigence de maîtrise.

Une ligne de crête : entre Babel et la cité

L'encyclique se conclut sur une image forte. Il existe deux manières de construire le monde numérique. Ce sera Babel : puissance, uniformisation, hubris technocratique ou la cité : coopération, responsabilité, dignité partagée. Toute la question de l'IA tient dans ce choix.

Au-delà du cadre religieux, la force du texte tient à son universalité.

Car au fond, la question posée est profondément humaniste : la technique sert-elle l'homme, ou redéfinit-elle l'homme ?

L'IA n'est pas seulement un enjeu technologique, elle devient un test de civilisation.

Ce n'est pas la puissance de nos outils qui fera notre avenir, mais la qualité de notre jugement et la sagesse des hommes.

Patrick CAUWERT.
patrick.cauwert@feprabel.be
CEO FEPRABEL



Cyber au quotidien

Les 7 failles qui ne ressemblent à rien, jusqu'au jour où elles coûtent très cher

La cybersécurité fait parfois peur parce qu'elle est présentée comme un sujet d'experts. Pourtant, dans un bureau de courtage, les incidents naissent rarement d'une technologie très sophistiquée. Ils naissent plus souvent d'un quotidien banal : un mauvais mot de passe, un clic de trop, un accès oublié, un smartphone mal protégé, une sauvegarde qu'on croit active et qui ne l'est pas. Les chiffres belges publiés au printemps 2026 confirment que le sujet ne peut plus être relativisé. Le Centre pour la Cybersécurité Belgique a enregistré 635 notifications d'incidents en 2025, soit presque 70 % de plus qu'en 2024. Parmi elles, 556 étaient liées à la cybersécurité, en hausse de près de 58 %. Le CCB précise que cette progression tient certes à l'amélioration du reporting et à des obligations renforcées sous NIS2 et DORA, mais qu'elle reflète aussi une pression cyber soutenue et croissante sur les organisations de tous secteurs.



Pour un bureau de courtage, la première faille reste l'e-mail. Le phishing continue d'être l'un des vecteurs les plus fréquents d'entrée dans les systèmes. Le CCB a d'ailleurs mis en avant en mars 2026 le rôle du Belgian Anti-Phishing Shield dans la lutte contre cette menace persistante. Cela dit quelque chose de très concret : le mail reste l'outil de travail le plus utilisé, mais aussi l'un des points d'entrée les plus fragiles. Le danger ne vient pas seulement du faux message grossier. Il vient aussi de l'e-mail plausible, bien formulé, qui semble venir d'un partenaire, d'un client ou d'un fournisseur connu.

La deuxième faille, ce sont les mots de passe réutilisés ou faibles. On la connaît, mais elle reste omniprésente. Tant qu'un même mot de passe circule sur plusieurs outils, le bureau vit avec une bombe à retardement. Un accès compromis sur une plateforme secondaire peut ouvrir la porte à un univers beaucoup plus sensible. La troisième faille, c'est l'absence ou la mauvaise gestion de l'authentification multifactorielle. Dans un métier où circulent des données personnelles, contractuelles et financières, continuer à protéger des accès sensibles avec un simple mot de passe n'est plus défendable.

La quatrième faille concerne les appareils mobiles. Téléphones personnels utilisés pour le travail, tablettes peu protégées, postes portables non chiffrés, sessions ouvertes trop longtemps. Ce sont des vulnérabilités discrètes, mais très concrètes. La cinquième faille, c'est la gestion des départs ou changements de fonction. Un collaborateur quitte le bureau, mais conserve un accès oublié à une boîte, à un répertoire, à un portail ou à une application. Ce type d'oubli est plus fréquent qu'on ne l'admet et peut produire des situations extrêmement sensibles sans qu'aucune cyberattaque externe ne soit nécessaire.

“

En cyber, la faille la plus dangereuse est souvent celle qu'on connaît déjà.”

”



Nouveau

move123 : l'assurance simple et complète pensée pour ceux qui privilégient la mobilité douce

1. Une protection **complète**

- Vol et dégâts matériels couverts partout dans le monde, pour une valeur assurée de maximum 12.000 €
- Assistance élargie à toute l'Europe, incluant un vélo de remplacement*
- Une protection étendue aux accessoires et aux équipements

2. Des garanties **complémentaires**

- Assurance accident de la circulation
- RC familiale

3. Un tarif **compétitif**



Contactez dès maintenant votre
Responsable de secteur
ou Foyer Assurances !

Service souscription :
production@assurancesfoyer.be
+352 437 43 2250
www.assurancesfoyer.be

move123 est une assurance pour vélos et engins de mobilité douce commercialisée par Foyer Assurances.

*Pour connaître les conditions et limites d'indemnisation, consultez les conditions générales de move123, disponibles sur <https://www.assurancesfoyer.be/fr/documentation-produits/>

Foyer Assurances S.A., 12 rue Léon Laval - 3372 Leudelange, Luxembourg
FSMA : 1258 - N° entreprise : 0823.448.143. Editeur responsable : Foyer Assurances S.A.

L'assurance
pensée pour vous



La sixième faille, c'est l'absence de vraie sauvegarde testée. Beaucoup de structures pensent être protégées parce qu'une sauvegarde "existe". Mais la seule bonne question est la suivante : a-t-on déjà réellement testé la restauration, et dans quel délai ? La septième faille, enfin, c'est l'absence de plan d'incident. Quand quelque chose se passe, qui décide ? Qui isole le poste ? Qui contacte le prestataire ? Qui informe la direction ? Qui gère la relation avec les clients si le service est perturbé ? Sans réponses claires, même un incident limité se transforme en crise désordonnée.

Le mérite du rapport 2025 du CCB est de replacer le sujet au bon endroit. Il montre que les vulnérabilités sont à la fois humaines et techniques. Cette formule est importante, car elle évite l'erreur classique consistant à croire que le cyber serait d'abord une affaire de logiciels. Dans la réalité, la plupart des bureaux ont moins besoin d'un discours théorique sur les menaces que d'une discipline simple, continue et vérifiable. Le bon réflexe cyber n'est pas la sophistication. C'est la rigueur.

La meilleure approche, pour un bureau, consiste donc à transformer la cybersécurité en routine de gestion. Une revue trimestrielle des accès. Une vérification de l'activation MFA. Un contrôle des sauvegardes. Un rappel interne sur les mails suspects. Une procédure claire en cas d'incident. Une vérification lors de chaque arrivée ou départ de collaborateur. Ce n'est pas spectaculaire. C'est précisément pour cela que c'est efficace.

En définitive, la cybersécurité du courtage ne se joue pas d'abord dans les grands slogans. Elle se joue dans la qualité des habitudes. Et dans un bureau qui manipule autant d'informations sensibles, la vraie faille n'est souvent pas celle qu'on ignore. C'est celle qu'on connaît, mais qu'on reporte encore.

Jonathan Dirick
Président FEPRABEL
president@feprabel.be



NN : « Aujourd'hui, la différence se joue dans l'exécution »

Historiquement reconnu pour ses activités en assurance Vie, NN accélère aujourd'hui le développement de son activité Non-Life tout en renforçant son modèle de distribution via les courtiers. Une transformation qui ne repose pas uniquement sur les produits ou la technologie, mais aussi sur une culture d'entreprise davantage tournée vers la rapidité d'exécution, la proximité et l'expérience du courtier.

À l'occasion de cette rencontre avec Principium, Daniela Rizzo, directrice commerciale responsable distribution courtage, et Christophe Van Loo, directeur Non-Life et partenaires institutionnels, reviennent sur cette évolution, leur vision du marché et les défis qui attendent le secteur.

D'un modèle bancaire à une logique centrée sur le courtier

NN commercialise depuis de nombreuses années des assurances IARD, telles que l'assurance auto ou habitation, avec succès via des partenaires institutionnels. Depuis peu, l'assureur propose également des assurances IARD via les courtiers afin d'offrir une solution globale à nos clients particuliers, par l'intermédiaire de leur interlocuteur habituel.

Daniela Rizzo complète : « NN bénéficie naturellement déjà de la confiance d'un important réseau de courtiers pour la distribution des assurances vie.

Aujourd'hui nous capitalisons sur la force de ce réseau et de cette relation de confiance, et nous franchissons une nouvelle étape : nous permettons aux courtiers d'offrir à leurs clients un accompagnement encore plus complet, avec des conseils personnalisés et une gamme élargie de solutions.

Grâce à notre offre IARD, ils peuvent désormais combiner protection du patrimoine et protection financière au sein d'une approche intégrée.



Cette avancée renforce notre ambition : accélérer notre croissance et devenir un acteur de référence sur le marché belge du courtage en assurances.»

L'arrivée de Daniela Rizzo chez NN marque aussi le passage d'un univers à un autre. Après plus de 25 ans passés chez Belfius (ex-Dexia) elle découvre une logique de distribution profondément différente.

« Dans un environnement bancaire, le client vient avant tout pour un besoin bancaire et l'assurance s'intègre dans ce parcours. Ici, chez NN, l'assurance est au centre de la démarche de conseil et le courtier devient un partenaire clé. Cela change complètement la dynamique. Dans un modèle de courtage, explique-t-elle, la relation se construit différemment. »

« Il faut être "top of mind" chez le courtier. Cela demande une vraie qualité d'exécution, beaucoup de Proactivité et surtout une relation qui s'inscrit dans la durée. »

Christophe Van Loo, passé notamment par KBC dans les canaux digitaux et la stratégie assurance, partage cette vision plus transversale de la distribution.

« Aujourd'hui, il n'existe plus un seul parcours client. Il faut penser en fonction des besoins et non des canaux. Un même client peut évoluer d'un canal à l'autre au fil du temps. »

Cette logique multi-canal impose donc une cohérence globale, tout en adaptant l'expérience aux réalités de chaque réseau de distribution.



Construire la Non-Life autrement

Le développement de la Non-Life chez NN constitue aujourd'hui un chantier stratégique important. Mais pour Christophe Van Loo, il ne s'agit pas simplement de transposer des modèles existants.

« NN existe depuis plus de 100 ans en Belgique et il y avait déjà une activité Non-Vie auparavant. Mais la manière de distribuer ces produits via les courtiers est très différente de ce qu'on peut faire dans un environnement bancaire. »

L'enjeu principal n'est pas seulement le produit lui-même, mais la fluidité de l'expérience proposée aux courtiers.

« Aujourd'hui, la vraie différenciation ne se situe plus uniquement dans les garanties. Les produits sur le marché sont globalement de bon niveau partout. Ce qui fait la différence, c'est l'accessibilité, la simplicité des flux et la qualité de l'expérience. »

Chez NN, cela se traduit notamment par des processus volontairement raccourcis.

« Plus de 95 % des dossiers bénéficient d'une acceptation directe. Nous avons voulu créer des flux courts et efficaces pour les courtiers. »

L'objectif est clair : permettre aux intermédiaires de travailler rapidement, tout en conservant suffisamment de flexibilité pour répondre aux besoins spécifiques des clients.

« Les courtiers veulent des outils simples et efficaces, mais ils restent des professionnels du conseil. Ils ont aussi besoin de solutions sophistiquées et personnalisables. Il faut réussir à conjuguer les deux. »

La culture d'exécution comme priorité

Pour les deux dirigeants, la transformation actuelle du secteur dépasse largement la question technologique.

« Les outils existent », estime Christophe Van Loo. « Le vrai défi, c'est la capacité d'exécution et la montée en compétence des équipes. »

Chez NN, cette dynamique s'accompagne d'une volonté assumée d'aller vite.

« Nous fonctionnons presque avec une mentalité de scale-up. Certaines mises en production ont lieu tous les 14 jours. Avant, on parlait surtout de stratégie. Aujourd'hui, nous sommes dans une phase où nous la mettons concrètement en œuvre. »

Mais cette rapidité ne peut fonctionner sans une culture forte.

Le Covid a, selon eux, profondément modifié les équilibres internes.

« Recréer une culture commune après cette période n'a pas été simple », reconnaît Christophe Van Loo. « Ancrer les bons comportements, maintenir le lien humain, garder le client au centre... cela se travaille tous les jours. »

Daniela Rizzo insiste également sur l'importance du sens donné aux équipes.

« Les collaborateurs doivent comprendre pourquoi ils se lèvent le matin. Il faut créer de l'adhésion autour du projet. »

Des courtiers plus autonomes... mais toujours en attente de proximité

L'évolution des attentes des courtiers reflète celle des consommateurs de manière générale.

« Comme tout le monde, les courtiers veulent pouvoir gérer eux-mêmes un maximum de choses », observe Daniela Rizzo. « Mais ils veulent aussi pouvoir joindre quelqu'un immédiatement lorsqu'ils en ont besoin. »

Cette exigence de rapidité s'est fortement accélérée ces dernières années.

« Avant, un client pouvait attendre plusieurs semaines pour obtenir une réponse. Aujourd'hui, ce n'est plus imaginable, tout doit aller très vite. Cette pression s'est d'abord exercée sur le courtier, puis naturellement sur les compagnies. »

Dans ce contexte, les équipes commerciales jouent un rôle essentiel.

« Nos sales sont à la fois les ambassadeurs de NN sur le terrain et les ambassadeurs des courtiers en interne », explique Christophe Van Loo. « Ils doivent capter les points de friction, identifier les problèmes récurrents et faire remonter les informations rapidement. »

La confiance reste néanmoins le socle de la relation.

« La confiance prend du temps à se construire », rappelle-t-il. « Mais lorsqu'elle est là, elle est durable. Et surtout, elle repose sur la fiabilité : faire ce qu'on dit qu'on va faire. »

Entre innovation et pression réglementaire

Si NN investit fortement dans ses outils - avec notamment d'importantes évolutions prévues d'ici 2027 -, les deux dirigeants identifient un autre défi majeur : la pression réglementaire.

« Ce n'est pas la réglementation en elle-même qui pose problème », nuance Daniela Rizzo. « Le vrai sujet, c'est l'instabilité permanente. Quand les règles changent plusieurs fois par an, cela crée une tension énorme sur toute la chaîne. »

Les compagnies doivent implémenter rapidement les changements, tandis que les courtiers doivent s'adapter parfois sans avoir eu le temps nécessaire pour être correctement formés ou accompagnés.

« Cela met tout le monde sous pression : les courtiers, les équipes internes et les managers. »

Dans ce contexte, maintenir le bon niveau d'expertise devient un enjeu stratégique.

« Il faut continuer à investir dans les talents, dans la formation et dans l'accompagnement des équipes », conclut Christophe Van Loo. « C'est indispensable si on veut continuer à évoluer rapidement sans perdre en qualité. »



“La différence se joue dans l'exécution”

Au fil de l'entretien, une idée revient constamment : dans un marché où les produits tendent à se rapprocher, la différence se joue désormais ailleurs.

Dans la rapidité des flux.

Dans la simplicité des parcours.

Dans la qualité de la relation.

Et surtout dans la capacité à exécuter concrètement ce qui a été promis.

Une vision que Christophe Van Loo résume simplement :

« Aujourd'hui, nous savons ce que nous voulons faire. Le plus important, maintenant, c'est de bien l'exécuter. »

Marie Kentros

marie.kentros@feprabel.be

Porte-Parole des courtiers en assurances



Pourquoi protéger ses murs mais pas son coin de nature ?

Votre client aimerait assurer son jardin ?
Vous pouvez compter sur NN.
Comme vous, vos clients y consacrent
du temps, de l'énergie, et souvent un
beau budget. Alors, pourquoi assurer
leur maison, sans protéger leur jardin ?
NN propose une assurance jardin très
attractive et l'une des plus complètes
du marché : proposez-leur une protection
à la hauteur de leur investissement.



NN Assurance Jardin.



Réclamations clients

Une plainte bien traitée vaut parfois plus qu'une promesse commerciale

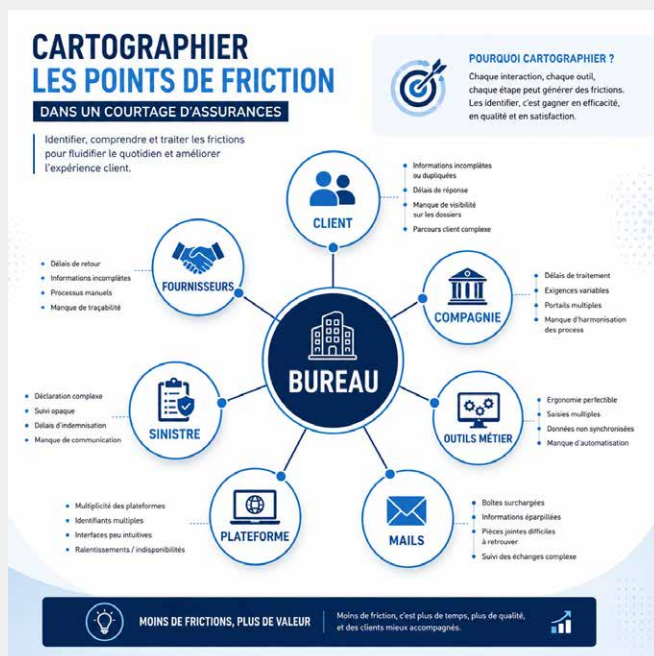
Dans beaucoup de bureaux, la plainte reste perçue comme un accident, une contrariété ou un échec. C'est une vision trop courte. Une réclamation bien lue et bien traitée est en réalité un outil technique de pilotage du bureau. Elle permet de repérer des défauts de process, des points de friction client, des explications insuffisantes, des délais mal gérés, des responsabilités floues ou des habitudes de bureau qui finissent par créer des tensions répétitives.

Cette évolution est intéressante pour le courtage, même si elle vise d'abord les entreprises d'assurance. Elle envoie un message clair : ce que l'on ne classe pas, on ne l'améliore pas. Dans un bureau, beaucoup de plaintes disparaissent encore dans les mails, les appels ou les échanges informels. On s'en souvient sur le moment, puis on passe au dossier suivant. Résultat : les mêmes causes produisent les mêmes effets.

Un rappel mal compris, une réponse tardive, une explication trop technique, une promesse trop large, un suivi insuffisant après sinistre ou une confusion sur les délais de compagnie peuvent tous créer de la frustration. La vraie faiblesse n'est pas l'existence d'une plainte. C'est l'absence de lecture organisée de cette plainte.

L'Ombudsman des Assurances rappelle d'ailleurs, à travers son rapport annuel 2024, que l'analyse des réclamations permet de formuler des recommandations tant au secteur qu'aux autorités compétentes. Là encore, la logique est instructive pour les courtiers. Une plainte n'est pas seulement un dossier à refermer. C'est un signal qui, lorsqu'il est bien exploité, révèle les zones de vulnérabilité d'une pratique.

Il faut aussi rappeler une nuance importante : une plainte peut être infondée sur le plan technique et pourtant utile sur le plan relationnel. Elle peut montrer qu'un client n'a pas compris une garantie, un délai, une exclusion ou le rôle respectif du courtier et de la compagnie. Dans ce cas, le problème n'est pas nécessairement l'acte posé, mais l'écart entre ce qui a été compris, ce qui a été expliqué et ce qui a été vécu.



Le sujet mérite d'autant plus d'être regardé sérieusement qu'en février 2026, Assuralia a annoncé le renouvellement et l'extension des codes sectoriels utilisés pour enregistrer les plaintes auprès des assureurs, avec l'objectif d'une classification plus uniforme et plus précise. Cela montre que, même au niveau sectoriel, la plainte n'est plus considérée comme un simple bruit de fond. Elle devient une donnée à structurer et à exploiter.

“ Une réclamation n'est pas seulement un dossier à refermer. C'est un signal à comprendre. ”

LES 4 RÉFLEXES D'UN BUREAU FACE À UNE RÉCLAMATION



Concrètement, il y a quatre grandes familles de plaintes qu'un bureau devrait distinguer.

- > La première concerne le délai. Le client supporte mal l'absence de réaction, parfois plus encore que la réponse négative elle-même.
- > La deuxième concerne la compréhension. Beaucoup de tensions naissent non d'une faute technique, mais d'un écart entre ce que le client pensait avoir compris et ce que le contrat ou la situation permet réellement.
- > La troisième concerne le suivi. Le dossier a été ouvert, mais personne ne tient plus clairement le fil.
- > La quatrième concerne la posture. Même lorsqu'un bureau est techniquement dans son bon droit, une réponse défensive, sèche ou trop juridique peut détériorer inutilement la relation.

C'est pourquoi la plainte doit devenir un objet de management. Pas un événement émotionnel. Pas un sujet de culpabilité. Pas un problème qu'on enterre au plus vite. Un bureau devrait pouvoir dire, à intervalle régulier, combien de réclamations il a reçues, sur quels sujets, à quels moments du parcours client, avec quelles causes principales et quelles actions correctrices.

Une réclamation bien gérée doit aussi être traçable : date de réception, objet, personne responsable, réponse donnée, délai de traitement, issue du dossier et enseignement éventuel pour le bureau. Cette traçabilité ne doit pas être vécue comme une lourdeur administrative supplémentaire, mais comme une protection pour le bureau et comme un outil d'amélioration continue.



Le courtier occupe ici une position particulière. Il n'est pas toujours responsable de la décision de la compagnie, mais il reste souvent le premier interlocuteur du client. C'est précisément pour cette raison que la qualité de l'explication, du suivi et de la présence dans le dossier devient déterminante. Dans beaucoup de situations, le client ne demande pas seulement une solution immédiate. Il veut comprendre ce qui se passe, savoir qui suit son dossier et avoir le sentiment que sa difficulté est prise au sérieux.

Il faut aussi voir l'enjeu commercial. Une plainte bien gérée peut renforcer la fidélité. Cela paraît contre-intuitif, mais c'est très souvent vrai. Le client n'attend pas la perfection. Il attend d'être pris au sérieux, rapidement, clairement et honnêtement. Lorsqu'un bureau reconnaît un problème, explique les faits sans tourner autour, corrige ce qui doit l'être et reste présent jusqu'à la fermeture du dossier, il transforme un moment négatif en preuve de fiabilité.

À l'inverse, une réclamation minimisée ou traitée trop tard laisse souvent une trace bien plus durable que l'incident initial. Le silence, l'imprécision ou la réponse défensive abîment parfois davantage la relation que la difficulté de départ.

La professionnalisation du courtage ne passe pas seulement par la conformité, les outils ou la technique produit. Elle passe aussi par la manière dont le bureau apprend de ses points de friction. Une plainte n'est pas agréable. Mais elle est précieuse. Elle dit au bureau, sans détour, là où la promesse de service ne rencontre plus tout à fait l'expérience du client.

Dans un métier de confiance, cette information vaut de l'or, à condition de ne pas la laisser dormir dans une boîte mail.

Jonathan Dirick - Président FEPRABEL
president@feprabel.be



Les solutions DAS pour vos clients particuliers

Depuis près d'un siècle, DAS, pionnier en protection juridique, s'engage à stimuler la compréhension mutuelle entre parties et à trouver des solutions. En tant que courtier, vous proposez à vos clients une protection adaptée à leurs besoins. Les conflits juridiques, tels que les litiges de voisinage, différends en tant que consommateurs ou accidents de la route, peuvent survenir à tout moment et engendrer des frais importants. Avec une assurance protection juridique indépendante DAS, vous offrez à vos clients un accompagnement essentiel pour gérer ces situations en réduisant structurellement les risques de conflits d'intérêts.

Toujours une défense sans conflits d'intérêts ?

Des clients ayant une assurance protection juridique auprès du même assureur que leurs autres polices d'assurance risquent un conflit d'intérêts.

Bien que la législation prévoit des mécanismes destinés à limiter les risques de conflits d'intérêts lorsque la protection juridique est intégrée à d'autres contrats d'assurance auprès du même assureur, certaines situations peuvent, en pratique, soulever des questions d'indépendance, comme l'a reconnu la Cour d'appel (Bruxelles, 20 novembre 2022, n° 2022/8147, AXA Belgium/DAS) :

« Dire à des clients qui disposent d'une protection juridique auprès d'un assureur qui couvre également la responsabilité civile auto ou familiale que cette situation peut générer des conflits d'intérêts [...] est exact. »

DAS : un partenaire de confiance pour les courtiers

Notre expérience dans le traitement des dossiers démontre que les conflits d'intérêts sont encore fréquents dans la pratique. Dans près de 30% des litiges, l'adversaire du client est une compagnie d'assurance. Le client peut donc régulièrement être confronté à un risque de conflit d'intérêts, ce qui souligne l'importance, pour certains clients, d'une approche spécialisée de la protection juridique.

En tant que courtier, il est essentiel de garantir à vos clients une défense impartiale et objective. DAS est bien plus qu'un simple assureur. En tant que pionnier de la protection juridique en Belgique depuis 1927, la DAS se distingue par son indépendance, garantissant une défense transparente, afin d'éliminer les conflits d'intérêts avec l'assureur principal.

De plus, avec une équipe de 180 gestionnaires sinistres et juristes spécialisés, DAS résout 80 % des litiges à l'amiable, permettant à vos clients de bénéficier d'une assistance efficace.



Nos nouveaux produits : DAS Classic, DAS Connect et DAS Comfort

Pour répondre aux besoins variés de vos clients, DAS propose désormais trois nouvelles formules adaptées à chaque situation : DAS Classic, DAS Connect et DAS Comfort.

Ces produits vous permettent de proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque client.

Vous souhaitez en savoir plus ou bénéficier d'une formation ?

N'hésitez pas à prendre contact avec un de nos interlocuteurs privilégiés, nos Area Managers. Il ou elle se fera un plaisir de vous accompagner et de vous fournir un soutien personnalisé pour vous aider à mieux servir vos clients.

Plus d'informations sur www.das.be

Prenez contact avec nos DAS Area Managers !



La défense des droits de vos clients commence avec DAS Classic



*Prime applicable pour chaque client jusqu'à la prochaine échéance. À l'échéance, la prime est ajustée en fonction du score de risque individuel du client.

Avec **DAS Classic**, vous offrez à vos clients particuliers une protection juridique accessible et indépendante **pour toute la famille**.

Des questions juridiques ou un conflit ?

Nos juristes spécialisés prennent le dossier en main et entreprennent les démarches nécessaires pour parvenir à **une solution**.

Grâce à **ce pack de base**, vos clients peuvent compter à la fois sur un **conseil juridique préventif** et sur un **accompagnement professionnel** en cas de conflit juridique.



Connaissez-vous déjà notre tableau comparatif dynamique pour particuliers ?
Scannez le QR code et découvrez notre offre.

Des questions ?

Contactez un **Area Manager** dans votre région ! www.das.be/fr/area-manager



Consultez les **fiches d'information** sur www.das.be pour prendre connaissance des garanties, limitations, exclusions et conditions avant de souscrire un produit.



Le « Courtier augmenté »

Comment l'Intelligence Artificielle transforme déjà l'assurance

L'émergence de l'intelligence artificielle entraîne une transformation fondamentale du secteur de l'assurance. L'efficacité et l'automatisation sont au cœur des priorités des compagnies d'assurance, mais pour les courtiers, la véritable transformation se situe ailleurs. L'IA allège les charges administratives et crée de l'espace pour ce qui compte réellement : le conseil personnalisé et la relation client afin de garantir protection, sécurité et accompagnement. La technologie IA ne remplace pas le courtier, elle lui permet de renforcer son rôle essentiel.

L'intelligence artificielle (IA) n'est plus un effet de mode. Dans le secteur de l'assurance, elle entraîne un passage clair de processus manuels et fragmentés vers des modes de fonctionnement plus intelligents et plus automatisés. Cette évolution n'a toutefois pas le même impact pour tous les acteurs.

L'IA, le passage des règles au raisonnement

Lorsque nous parlons d'IA, nous faisons référence à des systèmes capables de comprendre l'information, d'établir des liens entre différentes sources de données, de proposer des décisions et même d'exécuter des actions. Contrairement aux intégrations logicielles classiques, où les systèmes se contentent d'échanger des données via des API, l'IA moderne peut « raisonner », participer activement aux processus et se comporter comme un assistant numérique qui prépare ou exécute des tâches.

Pour comprendre où se situe la différence, ainsi que la « révolution » sous-jacente de l'IA par rapport aux systèmes traditionnels, il est important de comprendre la logique des deux systèmes. Les logiciels d'assurance traditionnels fonctionnent sur base de règles prédéfinies : « if-this-then-that ». Si un dommage est inférieur à 2.500 euros, alors approbation automatique ; si le conducteur a moins de 25 ans, alors prime plus élevée ; s'il y a plus de trois sinistres sur une période de deux ans, alors signalement comme risque accru, ... Ce sont des règles fixes définies explicitement par des programmeurs. Les assureurs étaient performants parce qu'ils avaient construit au fil des années des règles complexes, difficiles à copier sans comprendre les impacts et conséquences sous-jacents, et parce que tout était intégré dans leurs systèmes. Plus les règles étaient performantes, plus le business l'était également.

L'IA fonctionne différemment et raisonne par elle-même. Au lieu de simplement suivre des règles, elle peut reconnaître des schémas, comprendre le contexte et évaluer des décisions. Par exemple : en cas de sinistre, il n'existe pas de règle fixe du type « moins de 2.500 euros = OK pour indemnisation ». L'IA analyse le type de dommage, les photos, l'historique et le comportement du client à travers les systèmes de données et conclut : « cela ressemble à un sinistre standard, montant relativement limité, faible risque de fraude, donc OK pour indemnisation ».

Dans les systèmes traditionnels, les règles sont prédéfinies, rigides et difficiles à adapter, et nécessitent de nombreuses exceptions. Les solutions pilotées par l'IA déduisent des décisions, sont flexibles, apprennent de manière autonome, s'adaptent et peuvent gérer les exceptions.

L'impact pour le secteur de l'assurance sera considérable. L'avantage concurrentiel évolue de « nous avons les meilleures règles et les meilleurs systèmes » vers « nous avons les meilleures données et les meilleurs modèles d'IA ».

“Generative AI” ou “Agentic AI” ?

La différence est importante, surtout dans le contexte des assurances et des outils professionnels.

L'IA générative crée du contenu. Elle répond à une question, rédige un texte, résume un document, génère un e-mail ou analyse une image. Rédiger un mail client, résumer un dossier sinistre, produire une synthèse d'un contrat, ... L'IA générative est donc surtout réactive, conversationnelle, orientée contenu, utilisée “à la demande”. Elle attend généralement une instruction humaine.

L'« Agentic AI » va beaucoup plus loin. Ici, l'IA ne se contente plus de générer du contenu à la demande.

Elle agit comme un véritable agent autonome capable d'analyser une situation, de prendre des initiatives, d'enchaîner plusieurs actions, d'interagir avec différents systèmes, de poursuivre un objectif. Elle ne répond plus seulement à une question. Elle travaille.

Avec de l'IA générative le courtier demande : « Résume ce dossier sinistre et prépare un mail client. » L'IA répond.

Avec de l'Agentic AI, « l'assistant IA » détecte automatiquement un nouveau sinistre dans les e-mails entrant, ouvre un dossier dans le logiciel de gestion, vérifie les garanties, identifie les informations manquantes, demande les pièces complémentaires au client, prépare le dossier pour le gestionnaire, planifie éventuellement un suivi. Sans intervention humaine à chaque étape.

Dans la pratique les deux vont de pair. Dans l'article nous parlerons d'IA.

Autrefois, la connaissance des assureurs était donc enfermée dans des règles codées dans les logiciels. Aujourd'hui, l'IA peut comprendre et appliquer cette logique elle-même, rendant les systèmes plus flexibles et plus intelligents.

C'est là la théorie, car dans la pratique, certaines nuances s'imposent. La réglementation (compliance) exige des règles explicites, la transparence est essentielle, et les erreurs de l'IA peuvent entraîner des risques. Dans la réalité, il s'agira d'une combinaison de règles, qui apportent de la sécurité, et d'IA, qui apporte davantage d'intelligence, de flexibilité et de proactivité.

Le succès sera donc aujourd'hui obtenu grâce à une combinaison de systèmes classiques - qui ont déjà fortement évolué vers davantage d'efficacité, de rapidité, de simplicité et de convivialité - et des atouts des intégrations pilotées par l'IA.

Mais l'évolution fulgurante de l'IA laisse toutes les portes ouvertes pour l'avenir. Des solutions « Native AI », de nouveaux systèmes conçus dès le départ via l'analyse des données et l'optimisation des processus pilotées par l'IA, pourraient entraîner des transformations encore plus fondamentales dans le fonctionnement et les interactions entre les assureurs, leurs partenaires de distribution et les clients finaux.

Au-delà des énormes gains en efficacité, l'IA renforcera le cœur de métier du courtier : le conseil, le service, la construction de la relation et les activités commerciales.

Pour les compagnies d'assurance, l'IA est principalement utilisée pour optimiser les processus clés. En gestion des sinistres, elle permet d'analyser les dossiers sur base de textes et de photos, d'accélérer leur traitement et de détecter plus rapidement la fraude. En souscription elle aide à évaluer les risques de manière plus précise sur base de grandes quantités de données, ce qui permet une meilleure tarification et des primes personnalisées. En service client, elle permet de travailler à grande échelle, notamment via des chatbots qui assistent les clients et initient automatiquement des dossiers. Tout cela se traduit par une réduction des coûts, une plus grande rapidité et davantage de cohérence.

En prenant en charge les tâches routinières et la recherche d'informations, les experts humains peuvent se concentrer sur des tâches stratégiques et sur les missions où la relation humaine reste essentielle. L'intégration de l'IA peut donc également apporter une réponse à la « guerre des talents » dans notre secteur, où il devient difficile d'attirer et de conserver du personnel qualifié.

Pour les courtiers en assurances, l'impact global est quelque peu différent de celui des compagnies. Ce passage des règles prédéfinies à une IA qui raisonne a moins d'impact sur les systèmes, mais beaucoup sur la manière de travailler du courtier. L'IA automatise les tâches administratives et libère du temps pour le conseil et la relation client. L'IA renforcera le cœur de métier du courtier : garantir protection, sécurité et accompagnement des clients qui lui ont fait confiance. Son rôle reste fondamentalement humain et relationnel, mais il est renforcé par la technologie. On pourrait parler du « Courtier augmenté ».

L'un des plus grands avantages de l'IA dans un cabinet de courtage est la réduction du travail administratif. Aujourd'hui les courtiers consacrent beaucoup de temps au traitement des e-mails, à la mise à jour des dossiers et à la recherche d'informations. Avec un bon « Assistant IA » les e-mails peuvent être automatiquement analysés et catégorisés, les dossiers automatiquement enrichis avec des informations pertinentes et des synthèses peuvent être générées. Via les API (interaction automatique entre applications logicielles), les données peuvent non seulement être consultées, mais aussi automatiquement mises à jour ou complétées dans les différents systèmes de gestion opérationnels. Des tâches peuvent être lancées, de nouveaux dossiers ouverts.



“

L'IA automatise les tâches administratives et libère du temps pour le conseil et la relation client. Elle renforcera le cœur de métier du courtier : garantir protection, sécurité et accompagnement des clients qui lui ont fait confiance.

Son rôle reste fondamentalement humain et relationnel, mais il est renforcé par la technologie. On pourrait parler du « Courtier Augmenté ».

”

Un grand avantage est que l'IA peut fonctionner à travers différents systèmes.

Grâce à Portima, d'énormes progrès ont été réalisés au cours des dernières décennies en matière de communication directe, efficace et structurée entre les courtiers et les compagnies d'assurance. Mais les courtiers utilisent plusieurs outils en parallèle, et cela restera le cas : des logiciels de gestion intégrés comme Brio et Brokercloud pour les assurances et BLEU pour les crédits hypothécaires, des systèmes CRM, des applications comptables, les portails des compagnies d'assurance, l'e-mail et la gestion documentaire, des systèmes de comparaison tarifaire, des applications de gestion patrimoniale et de conseil en investissement, ... L'IA peut briser ces silos en combinant les informations et en exécutant des actions à travers ces différents systèmes. Cela apporte davantage de visibilité, un meilleur service client et moins de pertes de temps dues aux changements constants entre applications.

C'est pourquoi il est important, pour un courtier indépendant, de choisir une solution « software-independent », indépendante de logiciels particuliers, pour son support IA. Et il est crucial que cette solution fonctionne dans un environnement sécurisé propre, et puisse être connectée via des API aux principaux logiciels de gestion opérationnels et systèmes d'information du courtier.

Un courtier indépendant a tout intérêt à disposer d'une solution d'IA « software-independent », et pouvant être connectée en directe aux différents logiciels de gestion opérationnels et systèmes d'information du bureau.

Les courtiers évoluent dans un environnement où la pression réglementaire ne cesse d'augmenter. L'utilisation de l'IA ne dispense pas le courtier de ses obligations en tant qu'intermédiaire de distribution, et introduit même de nouvelles obligations (IA Act), voire de nouveaux risques en matière de transparence et de conseil. Mais des obligations essentielles telles que Know Your Customer, AML, IDD, GDPR, ... sont remplies plus rapidement et plus correctement grâce au support piloté par l'IA, ce qui contribue à réduire sérieusement le risque de non-conformité. L'IA pourra également apporter une réelle valeur ajoutée dans la justification et la documentation du « Value for Money ». Sans surcharge administrative. Ce qui réduit fortement le stress et augmente la valeur du cabinet de courtage.

En gestion des sinistres, l'IA apporte un soutien important. Lorsqu'un client déclare un sinistre, l'assistant IA peut analyser la déclaration, ouvrir et lancer un dossier de sinistre, vérifier les conditions de la police et détecter les informations manquantes. Si nécessaire, l'assistant IA peut, automatiquement ou non, demander des informations complémentaires au client. Le courtier reçoit ainsi un dossier préparé.

En prévention, l'IA peut jouer un rôle en évaluant des schémas et des situations, et en suggérant des solutions. Cela aidera également le courtier à renforcer ou confirmer sa valeur ajoutée et le « Value for Money » pour le client.

Dans l'élaboration des offres et le conseil, l'IA joue un rôle de support. L'assistant IA peut analyser les couvertures et les Conditions Générales, comparer différentes options et traduire ces informations en propositions claires et compréhensibles pour le client. Le courtier reste le conseiller central, mais dispose de meilleurs insights et peut agir plus rapidement.

L'IA permet de travailler de manière plus proactive sur le plan commercial et du conseil, au lieu d'attendre que les clients prennent eux-mêmes contact ou de découvrir un problème lors d'un sinistre. L'IA peut aider à détecter des opportunités « commerciales », comme des clients mal ou sous-assurés, ou des clients présentant un risque accru de départ. Les clients perçoivent ainsi un courtier qui comprend réellement leur situation personnelle et leur activité.





Plus encore que chez les assureurs traditionnels, où l'IA automatise principalement les processus, elle renforce chez les courtiers l'humain et son cœur de métier.

Les assureurs qui travaillent avec des courtiers indépendants se concentreront surtout sur l'efficacité interne, la maîtrise des coûts, l'échelle et le service à leurs partenaires de distribution. Les courtiers, quant à eux, utiliseront ces avantages pour se concentrer plus que jamais sur la relation, la confiance et le conseil personnalisé avec le client final. L'IA soutient les deux, mais de manière différente. Plus encore que chez les assureurs traditionnels, où l'IA automatise principalement les processus, elle renforce chez les courtiers l'humain.

Concrètement, cela signifie que la répartition du temps de travail du courtier et de ses collaborateurs évolue. Là où aujourd'hui une grande partie du temps est consacrée à l'administration, davantage de temps pourra à l'avenir être consacré au conseil, à la gestion de la relation et aux activités commerciales. Et cela est essentiel dans la nouvelle réalité qu'apporte la révolution de l'IA.

La nouvelle réalité est celle d'une connaissance qui devient une commodité.

La nouvelle réalité est celle d'une connaissance qui devient une commodité. C'est peut-être l'implication la plus marquante de l'IA sur notre marché et dans l'environnement dans lequel nous travaillons.

Le courtier doit donc plus que jamais évoluer d'un « connaisseur des règles » vers un conseiller stratégique avec l'IA comme copilote. Grâce à l'IA, il devient moins dépendant de la « connaissance » et de la maîtrise du fonctionnement de différents systèmes (quelle compagnie couvre quoi, à quel prix, quelles règles s'appliquent, où se trouvent les exceptions, comment utiliser les différentes applications, ...). La connaissance pure des produits devient moins unique, parce que l'IA peut aussi posséder cette connaissance. Les clients peuvent eux-mêmes accéder, via l'IA, à quasiment toutes les informations et connaissances possibles.

Dans ce nouvel environnement, la valeur ajoutée du courtier sera encore davantage liée à son cœur de métier : non seulement posséder les connaissances nécessaires, mais surtout comprendre le contexte du client, construire la confiance, sélectionner les meilleures solutions et prendre la décision finale avec son client. L'IA soutient cela en réduisant les charges administratives et en donnant plus rapidement accès aux informations pertinentes. Elle peut même aller plus loin en participant activement à la fourniture proactive du bon conseil et du meilleur service au client final.

Le « Courtier Augmenté »

La conclusion est claire. L'IA offre au secteur de l'assurance un important gain d'efficacité. En utilisant l'IA comme assistant numérique, le « Augmented Broker » ou « Courtier Augmenté » devient une réalité, il peut travailler plus rapidement et plus efficacement, mieux conseiller et agir de manière proactive, tout en consacrant davantage de temps à ses clients. L'IA lui permet de renforcer son rôle essentiel : le conseil personnalisé et la relation client afin de garantir protection, sécurité et accompagnement, et de créer encore plus de valeur pour ses clients.



Mick Daman
mick@daman.gent
Administrateur Délégué
Insurance People SA



Pourquoi commencer l'implémentation de l'IA chez le courtier par l'automatisation intelligente des inbox

Chaque responsable opérationnel dans l'assurance et dans la plupart des bureaux de courtage connaît les inbox partagées (les info@, sinistre@, gestion@, ...). Pas sa boîte mail personnelle, mais celles que tout le monde utilise sans qu'aucune personne n'en soit réellement propriétaire : déclarations de sinistres, demandes de couverture, attestations, questions de clients, échanges avec les compagnies, pièces justificatives ou demandes administratives. Et parfois le même sort est réservé à la boîte mail « nom du patron@ » ou « nom de la personne de confiance@ ».

Chaque matin, ces inbox, et souvent aussi les inbox personnelles des collaborateurs, se remplissent de nouveaux messages. Un client envoie une déclaration de sinistre avec des photos sans numéro de police. Un assuré transfère un ancien e-mail avec une plainte cachée dans le troisième paragraphe. Un entrepreneur joint un devis PDF sans explication. Une compagnie ou un expert demande des pièces ou info complémentaires dans un long fil de discussion. Quelqu'un doit lire chaque message, comprendre l'intention, retrouver le client dans le système de gestion, vérifier les garanties, compléter les données manquantes et mettre à jour les applications métier.

À 5 minutes de traitement moyen par e-mail opérationnel, une inbox recevant 200 messages par jour représente plus de 16 heures de travail administratif quotidien. Ce n'est plus un problème d'e-mail. C'est un problème de processus métier. Et l'automatisation intelligente des inbox est précisément conçue pour répondre à ce défi.

“

l'IA permet au courtier de devenir plus proactif

”



Qu'est-ce que l'automatisation intelligente des inbox ?

L'automatisation des inbox consiste à utiliser l'intelligence artificielle, l'Assistant IA du bureau, pour lire automatiquement les messages entrants, comprendre leur intention, extraire les données pertinentes et déclencher l'action adéquate dans les systèmes connectés du courtier.

Cette définition est importante, car elle distingue l'automatisation intelligente via IA des outils classiques que la plupart des entreprises utilisent déjà.

Les filtres e-mail traditionnels fonctionnent sur des métadonnées : expéditeur, objet du message, mots-clés ou taille des pièces jointes. Ils ne comprennent pas le contenu réel du message.

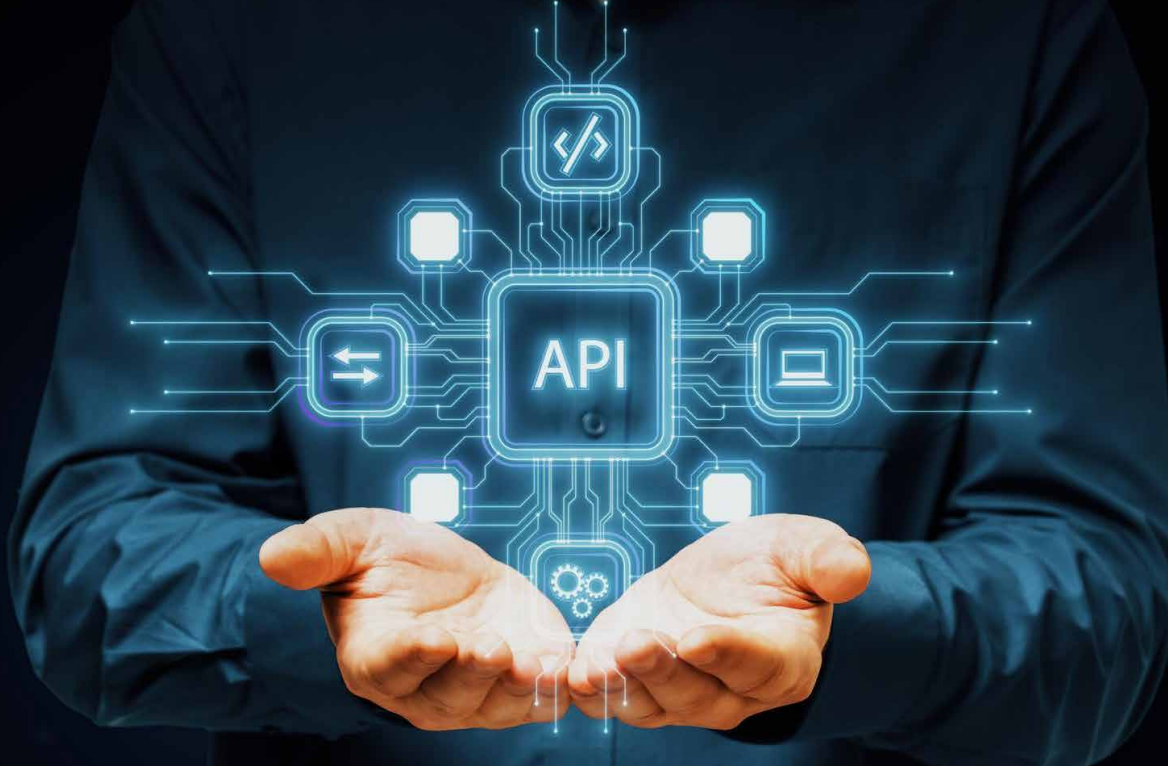
Le traitement réel du dossier reste entièrement manuel.

Les bots RPA (Robotic Process Automation) vont un peu plus loin et peuvent automatiser certaines tâches répétitives. Mais ils nécessitent des formats très structurés et prévisibles.

L'assistant IA fonctionne autrement.

Il ne lit pas seulement "l'enveloppe" du message. Il analyse et comprend le contenu lui-même. Là où les systèmes classiques suivent des règles ou des mots-clés, l'Assistant IA (spécialisé) comprend le contexte, l'intention et la logique métier.

C'est toute la différence entre organiser des e-mails... et traiter réellement un processus métier.



Pourquoi l'inbox est-elle le point d'entrée du fonctionnement d'un courtier ?

La majorité des processus opérationnels dans un cabinet de courtage commencent dans une inbox. Même si une grande partie de la communication avec les compagnies a été optimisée via des communications structurées grâce à Portima, le mail reste le véhicule essentiel qui déclenchera la plupart des actions dans la communication. L'interaction avec les clients commence principalement par un message mail.

L'inbox devient ainsi la porte d'entrée de toute l'activité opérationnelle du cabinet. Chaque message doit être lu, compris, qualifié et traité. Sans automatisation, chaque interaction nécessite une intervention humaine.

Dans la pratique, les collaborateurs deviennent une sorte de "Human API" : ils assurent manuellement le lien entre les communications clients et les systèmes informatiques du cabinet.

Comment fonctionne concrètement l'IA dans une inbox assurance ?

Lorsqu'un message arrive dans une inbox du Courtier, plusieurs étapes se déroulent automatiquement en quelques secondes.

L'Assistant IA :

- > lit le contenu du message et des pièces jointes ;
- > identifie l'intention du client ;
- > extrait les informations pertinentes ;
- > vérifie le contexte dans les systèmes du cabinet ;
- > contrôle les garanties ou informations nécessaires ;
- > déclenche l'action adéquate.

L'IA ou l'Assistant IA ne se limite donc plus à assister le collaborateur. Il participe directement au fonctionnement opérationnel du cabinet.

Le véritable gain : temps, qualité et proactivité

Le gain ne se limite pas à la productivité. L'automatisation intelligente avec un bon Assistant IA apporte également :

- > une meilleure qualité de service,
- > des temps de réponse plus rapides,
- > moins d'erreurs administratives,
- > une meilleure conformité,
- > davantage de visibilité,
- > une relation client renforcée.

Mais surtout, l'IA permet au courtier de devenir plus proactif.

Elle peut détecter des signaux de sous-assurance, des opportunités commerciales ou des risques de départ client avant même qu'un problème n'apparaisse.

L'inbox ne devient plus uniquement un endroit où l'on traite des problèmes. Elle devient également un outil permettant d'anticiper les besoins du client et de renforcer la relation de confiance.

Conclusion

L'automatisation intelligente des inbox ne consiste pas simplement à mieux gérer des e-mails. Elle transforme la manière dont un cabinet de courtage fonctionne au quotidien.

Dans l'assurance, l'inbox est souvent le point de départ du processus métier. Automatiser intelligemment cette porte d'entrée représente donc un levier majeur d'efficacité, de qualité de service et de transformation opérationnelle. C'est là que l'implémentation de l'IA dans le bureau doit commencer.

Mick Daman
mick@daman.gent

Administrateur Délégué Insurance People SA



Statistiques belges des appels d'urgence 2024

Depuis une dizaine d'années, l'European Emergency Number Association (EENA, l'association européenne des numéros d'urgence) souhaite améliorer la réponse aux situations d'urgence et la sécurité publique. Pour cela, elle fournit aux parties prenantes une photographie actualisée de l'efficacité et de la fiabilité des services d'urgence et de secours pouvant être contactés via le numéro d'urgence européen 112.



© Zone de secours Luxembourg

Fig 1 : Les opérateur·rice·s 112 traitent les appels d'urgence pour activer une aide médicale urgente ou une intervention urgente des pompiers.

Pour ce faire, il est indispensable de disposer de statistiques dans le domaine, que l'EENA collecte auprès des services d'urgence des États membres de l'UE. Paru en janvier 2026, son dernier rapport annuel présente les chiffres collectés pour l'année 2024. Nous en relevons ci-après quelques-uns relatifs à la situation en Belgique (tableaux 1, 2 et 3).

Tableau 1 : Appels d'urgence par service - 2019-2024

Services	Nombre d'appels					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
112	2.888.281	2.123.051	2.034.689	2.030.819	2.834.128	2.599.974
Police	2.210.628	2.422.228	2.396.409	2.611.988	1.684.047	1.592.850
1722 (*)	109.127	99.604	68.124	76.759	15.455	17.690
1733 (**)	246.422	336.612	375.224	366.296	327.030	405.756
TOTAL	4.454.458	4.981.495	4.874.446	5.075.862	4.860.660	4.616.270

(*) Demande d'intervention non urgente des pompiers lors d'une tempête ou d'une inondation

(**) Demande d'aide médicale non urgente liée aux services de médecins de garde

Tableau 2 : Appels d'urgence par type - 2024

Via réseaux de téléphonie mobile	Via réseaux de téléphonie fixe
85,2 %*	14,8 %

(*) Augmentation de 2 points par rapport à 2023

Tableau 3 : Appels eCall (voir ci-après) vers le 112 - 2019-2024

Type eCall	Nombre d'appels reçus					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Manuel	3.763	9.402	7.403	12.877	19.884	27.410
Automatique	321	12.514	1.999	4.216	8.446	8.964
Total	4.084	21.916	9.402	17.093	28.330	36.374

Qu'est-ce que l'eCall ?

Depuis le 31 mars 2018, les constructeurs automobiles sont tenus, conformément à la réglementation européenne (Règlement (UE) 2015/758), d'intégrer le système d'appel d'urgence eCall dans les nouveaux modèles de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers pour lesquels ils demandent une nouvelle homologation. Le système signale automatiquement les accidents au centre d'appel des secours le plus proche.

eCall : comment fonctionne la transmission des données ?

Pour passer un appel d'urgence au 112 depuis le véhicule accidenté vers le centre de secours le plus proche, eCall utilise la téléphonie mobile et la localisation par satellite. En plus d'une connexion vocale, le système eCall transmet un ensemble de données contenant des informations pertinentes sur le lieu de l'accident, le type de déclenchement et le type de véhicule. L'opérateur du centre d'appel peut ainsi envoyer immédiatement les secours à l'endroit indiqué. Le système est activé automatiquement par des capteurs installés dans le véhicule, mais peut également être déclenché manuellement à l'aide d'un bouton d'appel d'urgence (Fig 2).

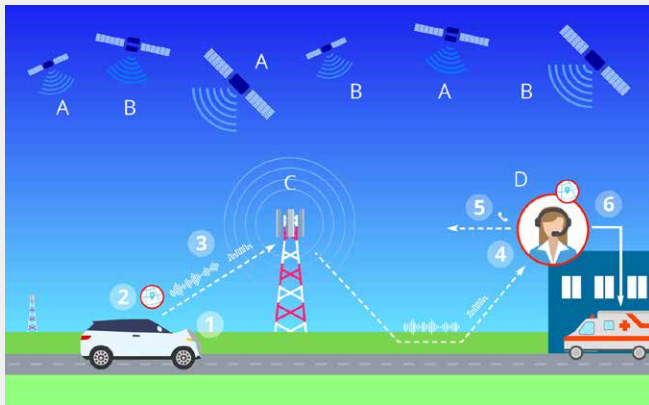


Fig 2 : Depuis le 31 mars 2018, les constructeurs européens sont tenus, conformément à la réglementation de l'UE, d'intégrer le système d'appel d'urgence eCall dans les nouveaux modèles de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers.

Quelles sont les données transmises ?

Lorsqu'un eCall est déclenché automatiquement ou manuellement, les données suivantes sont transmises au centre de secours (Fig. 3), uniquement en rapport avec l'accident qui vient de se produire :

- > informations sur le type de véhicule ;
- > type de motorisation ;
- > heure de l'accident ;
- > position du véhicule ;
- > nombre de passagers.



© Konstantin Kosachev / Wikimedia Commons

Fig. 3 : Lors de la détection d'un accident (1), l'équipement utilise les informations des satellites GPS (A et B) pour calculer sa position ou géolocalisation (2) ; il se connecte à une antenne-relais (C) (3), envoie les données numériques et établit une communication vocale (4) ; l'opérateur (D) interroge les occupants du véhicule (5) et demande ou envoie les secours appropriés (6).

Quels sont les avantages de l'eCall ?

Avec l'introduction généralisée de l'eCall, la Commission européenne espère :

- > une prise en charge médicale plus rapide des victimes d'accidents : une réduction du temps de réaction après un accident de la route pouvant atteindre 50 % (zones rurales) ou 40 % (zones urbaines) ;
- > une réduction du nombre de décès sur les routes d'environ 2.500 par an dans toute l'Europe ;
- > une réduction de la gravité des conséquences des accidents pouvant atteindre 15 % ;
- > une amélioration de l'efficacité des services de secours.

Sources : Données compilées sur base des rapports annuels Public Safety Answering Points PSAP - Global Edition, de l'EENA de 2020 à 2026.

ANPI asbl - Association nationale pour la protection contre l'incendie et le vol

info@anpi.be

<https://www.anpi.be>





I EN DIRECT DE LA COMMISSION DES ASSURANCES

Le conducteur BOB déjà protégé

Un projet de loi jugé sans valeur ajoutée

Saisie par la Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de la Numérisation de la Chambre des représentants, la Commission des assurances s'est prononcée le 1er avril 2025 sur un projet de loi visant à modifier la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance responsabilité civile obligatoire des véhicules automoteurs. L'objectif affiché du texte était d'assimiler juridiquement le conducteur occasionnel, communément appelé « conducteur BOB », au preneur d'assurance habituel. Après examen, la Commission a toutefois estimé que cette proposition n'était ni pertinente ni nécessaire.

Une intention louable, mais un constat erroné

La Commission des assurances a tenu d'abord à souligner qu'elle partageait pleinement les préoccupations qui sous-tendent le projet de loi : renforcer la sécurité routière et encourager la lutte contre la conduite sous l'influence de l'alcool, des drogues ou d'autres substances. À cet égard, elle a rappelé son soutien constant aux campagnes « BOB », menées depuis plus de vingt ans avec l'appui du secteur des assurances.

Cependant, l'analyse juridique et pratique du cadre existant révèle que le postulat de départ du projet de loi est inexact : le conducteur BOB bénéficie déjà d'une protection complète dans le système actuel de l'assurance responsabilité civile automobile obligatoire.



Une couverture déjà complète dans la loi WAM

En vertu de la loi du 21 novembre 1989 (dite loi WAM), tout véhicule automoteur soumis à l'obligation d'assurance doit être couvert de manière à indemniser les victimes pour la responsabilité civile du détenteur et de tout conducteur du véhicule assuré. Cette règle s'applique sans distinction entre conducteur habituel, conducteur désigné ou conducteur occasionnel, pour autant que le véhicule soit conduit avec l'accord du titulaire.

Contrairement à ce que laisse entendre le projet de loi, la responsabilité civile du conducteur BOB est donc déjà entièrement couverte par l'assurance existante, sans surprime, condition spécifique ou limitation particulière. L'unique exception prévue par la loi concerne le conducteur ayant obtenu la maîtrise du véhicule par vol, violence ou recel – ce qui ne vise évidemment pas le conducteur BOB.



Pas de pénalisation spécifique en cas de sinistre

L'un des arguments avancés à l'appui de la proposition concernait l'impact d'un sinistre causé par un BOB sur la prime d'assurance. Là encore, la pratique du marché ne confirme pas ces craintes.

Le système de bonus-malus, qui permet d'adapter la prime en fonction de la sinistralité, s'applique indépendamment de l'identité du conducteur responsable de l'accident. La majoration éventuelle de la prime, tout comme le paiement d'une franchise, incombe exclusivement au preneur d'assurance, jamais au conducteur occasionnel. Aucune surprime spécifique liée au statut de conducteur BOB n'existe dans la pratique assurantielle belge.



LES RISQUES QUE LES AUTRES REFUSENT.

Pas de solutions simplistes face aux risques complexes.

Certains risques ne rentrent pas dans les cases : nightlife, entrepôts, filière du bois, recyclage, etc.

Depuis 1987, nous construisons des solutions qui permettent à ces activités de disposer de la bonne couverture.



1 rue Eugène Desteuque BP 2508 51070 - Reims Cedex - France • +33 (0)3 23 27 77 77 • contact@tca-assurances.com • www.tca-assurances.com

N° ORIAS : 07 003 076 — www.orias.fr

TCA est un intermédiaire d'assurance supervisé par l'autorité de contrôle française, l'ACPR (www.acpr.banque-france.fr),
et autorisé à exercer son activité en Belgique en libre prestation de services par la FSMA (www.fsma.be).

Des assurances complémentaires déjà adaptées

Outre l'assurance RC automobile obligatoire, le marché offre diverses couvertures facultatives, telles que l'assurance omnium, l'assurance protection juridique ou l'assurance conducteur. Dans les faits, l'assurance omnium couvre généralement tout conducteur autorisé du véhicule, y compris le conducteur BOB, sans conditions supplémentaires.

Par ailleurs, pour les propriétaires ne disposant pas d'une assurance omnium, il existe même des couvertures spécifiques dites « BOB », destinées à indemniser les dommages au véhicule causés par le conducteur désigné. Ces solutions relèvent de la liberté contractuelle et illustrent la capacité du marché à répondre à des besoins spécifiques, sans intervention législative supplémentaire.

Des risques juridiques et conceptuels

La Commission a également attiré l'attention sur plusieurs faiblesses techniques du projet de loi : absence de définition claire du champ d'application, imprécision des notions utilisées (telles que « conducteur habituel » ou « n'est pas en mesure de conduire »), et manque de cohérence avec la terminologie assurantielle existante.

Elle a en outre souligné un risque potentiel de discrimination, dans la mesure où le texte prévoit un traitement particulier pour le conducteur BOB, sans justification objective par rapport à d'autres conducteurs occasionnels se trouvant dans des situations comparables (fatigue, maladie, indisponibilité du conducteur habituel).

Une conclusion sans ambiguïté

Au terme de son analyse, la Commission des assurances a pleinement reconnu l'importance de la sécurité routière et de la prévention des comportements à risque. Toutefois, elle constate que le cadre juridique actuel et la pratique du marché assurantiel offrent déjà une protection complète, effective et non discriminatoire au conducteur BOB.

Dès lors, la Commission a estimé que la proposition de loi examinée ne présente ni objectif clair ni réelle valeur ajoutée, et qu'elle ne se justifie pas au regard du droit et de la pratique existants.

Virginie Camberlin
virginie.camberlin@feprabel.be
Chief of Staff FEPRABEL



I ÉVÈNEMENT

125 ans du BVK

*Une histoire au service des intermédiaires,
un regard tourné vers l'avenir*

Depuis 1901, le Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute (BVK) accompagne les évolutions du marché allemand de l'assurance et défend les intérêts des intermédiaires (agents et courtiers d'assurance). En célébrant son 125ème anniversaire, le plus ancien et le plus important syndicat professionnel d'intermédiaires d'assurance en Europe ne se contentent pas de regarder son passé avec fierté : il affirme également sa volonté de façonner l'avenir de la profession.

Le 7 mai 2026, près de 700 invités se sont réunis à l'Admiralspalast de Berlin pour célébrer un anniversaire exceptionnel : les 125 ans du BVK. Cette célébration, organisée dans le cadre de l'assemblée générale annuelle de l'association, a permis de retracer plus d'un siècle d'histoire professionnelle, économique et sociale de l'intermédiation en assurance en Allemagne.



Fondé en 1901, le BVK a traversé les bouleversements du XXe siècle, deux guerres mondiales, les transformations de l'économie allemande, la réunification du pays, l'intégration européenne ainsi que la révolution numérique. Peu d'organisations professionnelles peuvent se prévaloir d'une telle continuité. Cette longévité témoigne non seulement de la solidité de l'institution, mais aussi de sa capacité permanente à s'adapter aux évolutions du secteur.



Un acteur central de la profession

Au fil des décennies, le BVK s'est imposé comme la principale voix des intermédiaires d'assurance en Allemagne. Son rôle dépasse largement la simple représentation des intérêts professionnels. L'organisation a contribué à façonner l'identité même du métier en mettant l'accent sur trois valeurs fondamentales : l'intégrité, l'esprit d'entreprise et la qualification professionnelle.

Cette approche a permis de promouvoir une image moderne du conseiller en assurance, fondée sur la compétence, la responsabilité et la proximité avec les clients. Dans un environnement réglementaire toujours plus complexe, le BVK a constamment défendu l'importance du conseil personnalisé comme élément essentiel de la protection des consommateurs.

L'association s'est également distinguée par son engagement en faveur de la formation continue. Grâce à ses initiatives éducatives et à ses programmes de perfectionnement, elle contribue à maintenir un haut niveau de professionnalisme au sein de la profession.





Une célébration entre mémoire et transmission

Pour marquer cet anniversaire historique, le BVK a choisi de mettre en scène son parcours sous une forme originale. Lors de la cérémonie berlinoise, des représentations théâtrales ont retracé les grandes étapes de l'évolution de l'association depuis sa création. L'objectif était de rendre vivante l'histoire du syndicat et de rappeler les nombreux défis auxquels les intermédiaires ont dû faire face au cours des générations.

Une chronique spéciale publiée à l'occasion des 125 ans revient également sur les différentes périodes qui ont marqué la vie du BVK. Cette publication met en lumière les femmes et les hommes qui, souvent bénévolement, ont contribué au développement de l'organisation et à la défense de la profession.

La présence de personnalités de premier plan a donné une dimension particulière à l'événement. Parmi les intervenants figuraient notamment l'ancien président fédéral allemand Christian Wulff, l'évêque luthérien régional Christian Stäblein ainsi que des représentants majeurs de l'industrie de l'assurance. Tous ont souligné l'importance du BVK comme interlocuteur incontournable du monde politique et économique.

Défendre la profession dans un monde en mutation

Si le BVK célèbre son passé, il reste profondément tourné vers l'avenir. Les défis auxquels sont confrontés les intermédiaires n'ont jamais été aussi nombreux : évolution des attentes des consommateurs, numérisation accélérée, intelligence artificielle, multiplication des exigences réglementaires et transformation des systèmes de retraite.

Face à ces mutations, le syndicat défend une conviction forte : le conseil humain demeure indispensable. Selon le BVK, même dans un environnement de plus en plus digitalisé, les particuliers et les entreprises ont besoin d'un accompagnement professionnel pour comprendre les risques auxquels ils sont exposés et choisir les solutions adaptées à leur situation.

Cette position s'illustre notamment dans les débats actuels sur la réforme de l'épargne-retraite en Allemagne. Le BVK plaide pour que le conseil reste au cœur des dispositifs de prévoyance et s'oppose à toute approche qui réduirait excessivement le rôle des professionnels.

Une profession qui évolue avec la société

L'importance du travail des intermédiaires apparaît également dans un contexte marqué par l'augmentation des risques climatiques, la complexification des responsabilités juridiques et l'évolution rapide des besoins de protection. Les catastrophes naturelles, les cyberrisques ou encore le vieillissement démographique renforcent le besoin de conseils spécialisés.

Le BVK considère ainsi les intermédiaires comme des acteurs essentiels de la sécurité économique et sociale. Leur mission ne se limite pas à la vente de contrats : ils participent à la prévention des risques, à la protection du patrimoine des ménages et à la préparation de l'avenir financier des citoyens.

L'association continue également à lutter contre les charges administratives excessives et les réglementations jugées disproportionnées. Son objectif est de préserver un cadre permettant aux professionnels de consacrer davantage de temps au conseil et moins aux formalités.

« Nous façonnons l'avenir depuis 1901 »

À l'occasion de son anniversaire, le BVK a adopté un message qui résume parfaitement sa philosophie : « Nous façonnons l'avenir depuis 1901 ». Cette formule illustre le lien entre tradition et innovation qui caractérise l'organisation depuis plus d'un siècle.

Le regard porté sur les 125 années écoulées est empreint de fierté, mais également de responsabilité. Les dirigeants du BVK considèrent que l'histoire de l'association constitue avant tout un engagement envers les générations futures d'intermédiaires. L'objectif est de continuer à renforcer l'attractivité du métier, à accompagner les évolutions technologiques et à défendre la valeur du conseil professionnel dans une société en constante transformation.

Après 125 ans d'existence, le BVK apparaît ainsi comme bien plus qu'une organisation professionnelle. Il est devenu une institution qui a accompagné l'évolution de tout un secteur économique et qui entend continuer à jouer un rôle majeur dans les décennies à venir. Son histoire démontre qu'une profession capable de s'adapter sans renoncer à ses valeurs fondamentales peut traverser les époques tout en restant pertinente. Et c'est précisément cette alliance entre héritage et modernité qui constitue aujourd'hui la force du BVK.



Eric Vanhalle
eric.vanhalle@feprabel.be
 CEO Adjoint FEPRABEL

Portima 40 years : retour sur notre tournée anniversaire

Durant le mois de mai, nous avons célébré les 40 ans de Portima à travers une tournée de quatre soirées anniversaires. Quatre rendez-vous forts, organisés à Liège, Bruxelles, Schelle et Gand, qui nous ont permis de célébrer ensemble bien plus qu'un anniversaire : 40 ans d'histoire commune, de collaboration durable et d'innovation au service du courtage.

Ces soirées ont été l'occasion de revenir sur le chemin parcouru, mais aussi, et surtout, de regarder résolument vers l'avenir.

40 ans à construire, ensemble

Depuis le premier jour, nous avançons avec une conviction forte : la technologie n'a de valeur que lorsqu'elle est conçue en lien direct avec votre réalité de terrain.

Chez Portima, nous ne développons jamais des solutions pour vous, mais bien avec vous.

Cet état d'esprit a résonné tout au long des soirées et reflète ce qui constitue, depuis 40 ans, l'ADN de notre collaboration.

S'il fallait le résumer en trois mots, ce serait :

- Collaboration, parce que vous êtes au cœur de chaque évolution.
- Innovation, pour continuer à vous faire avancer dans un environnement en constante transformation.
- Technologie, parce qu'elle est notre moteur depuis le début.

Une nouvelle mission tournée vers l'avenir

Ces soirées ont également été l'occasion de dévoiler notre nouvelle mission :

« En tant qu'équipe engagée, nous permettons aux courtiers et aux compagnies d'assurances de renforcer leur position de leadership en délivrant des solutions intelligentes, ouvertes et cyber-résilientes, en étroite collaboration. »

Cette mission reflète pleinement ce qui guide nos actions au quotidien :

- Nous plaçons d'abord l'humain au cœur de notre mission. Nos Portimates, engagés et proches du terrain, sont présents chaque jour à vos côtés pour comprendre vos enjeux et vous accompagner au mieux.
- Nous développons des solutions intelligentes, conçues pour simplifier vos processus et renforcer la collaboration entre tous les acteurs du secteur. L'intelligence artificielle y occupe un rôle central, en apportant une valeur concrète et directement exploitable dans votre quotidien.
- Nous faisons le choix de l'ouverture, en nous appuyant sur l'écosystème Brio et en développant des solutions connectées, évolutives et collaboratives, pensées pour s'intégrer durablement dans votre environnement et servir l'ensemble de la chaîne : courtiers comme compagnies d'assurances.



L'intelligence artificielle au coeur de nos célébrations

Nous avons naturellement placé l'intelligence artificielle au coeur de nos soirées, comme un fil rouge illustrant la place qu'elle occupe déjà dans notre ADN technologique et dans l'avenir que nous construisons avec vous.

Une conviction guide clairement notre approche : l'intelligence artificielle devient un véritable atout lorsqu'elle est adoptée de manière responsable et utile.

C'est sur cette base que s'inscrit notre vision 2025-2027, avec des investissements importants pour faire évoluer nos solutions. Une priorité forte est donnée au développement de fonctionnalités concrètes, pensées pour vous aider au quotidien et accompagner l'évolution de votre métier.



Brio AI Edition : l'intelligence artificielle au coeur de Brio

Tine Slegers, Product Owner AI, a mis en lumière Brio AI Edition, la nouvelle version de Brio intégrant l'intelligence artificielle. Une évolution stratégique sur laquelle nous travaillons depuis plusieurs mois, avec une priorité constante accordée à la qualité, à la sécurité et à une intégration fluide dans vos processus existants.

Concrètement, Brio AI Edition débute avec une première fonctionnalité déjà opérationnelle : l'analyse intelligente des e-mails. Ce premier cas d'usage a été pensé pour vous faire gagner du temps et simplifier votre quotidien. Il marque également le point de départ d'une feuille de route IA plus ambitieuse pour les années à venir.

Brio AI Edition s'adresse aux utilisateurs Brio Comfort et Brio Premium, avec une volonté claire de vous proposer des innovations utiles et directement applicables dans votre pratique.

Envie de tester cette fonctionnalité en avant-première ?

Devenez Early Adopter afin de recevoir toutes les informations en exclusivité.



Bonne nouvelle également : vous bénéficierez d'une période d'essai gratuite après l'été, pour découvrir concrètement les bénéfices de Brio AI Edition dans votre quotidien.

Avant le déploiement de cette fonctionnalité, nous avons lancé l'**AI Summer Boost** pour vous accompagner pas à pas dans la découverte de l'IA et vous aider à en exploiter concrètement les bénéfices au quotidien. Retrouvez toutes les infos sur www.portima.com/blog.

Entre technologie et émerveillement

Parce qu'un anniversaire est aussi un moment de partage et de surprise, les soirées ont été ponctuées par les interventions des magiciens de In The Air. Un clin d'œil léger et inspirant, à l'image de notre ambition : faire de la technologie un levier qui étonne, simplifie et ouvre de nouvelles perspectives, tout en restant au service de votre quotidien.



Retour en images sur nos soirées anniversaires





Les e-mails restent au cœur de votre activité. Brio AI Edition en simplifie le traitement.

Avec Brio AI Edition, vos e-mails entrants deviennent plus clairs et plus faciles à traiter : **moins de tri manuel, moins de recherche d'informations, et plus de temps pour vos clients.**



Envie de devenir Early Adopter ?
Vous recevrez toutes les informations sur la sortie de cette
fonctionnalité en avant-première.

Suivez la page LinkedIn "Brio by Portima" pour être tenu(e) au
courant des dernières actualités IA de Brio.



Save the Date

18 septembre 2026 – dès 9h30

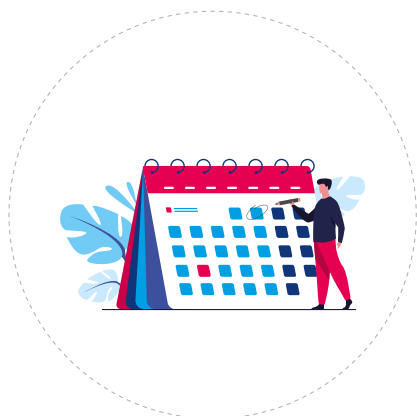
— CHÂTEAU DE LA HULPE —



Bourse de l'Assurance du Brabant-Wallon

JWBA 2026

Feprabel y était pour vous représenter



MAI 2026

> Visite courtier - Outils > CEN/TC 445 / WG 1 - EU FIDA Standards Project - Monthly > Support membre examen	04
> Visite courtier - Outils > Présentation Capgemini World Property & Casualty Insurance Report 2026 > Concertation sur les messages Feprabel aux Portima 40 ans > BT AUTO TB	05
> BIPAR Directors Committee Berlin (3 jours) > INCERT Brand Management Committee	06
> CEN TC 445 plénière > Kern BROCOM > Rencontre PROCYO	11
> AG Portima > Réunion équipe FEPRABEL > CODI FEPRABEL	12
> Support membre examen > CA PL.be	13
> Support membre examen > CPT 30	18
> Support membre examen > AG Chabra + Quizz > Prép. de la Commission des Assurances	19
> GT Normalisation	20
> Visite courtier - Outils > Support membre CP 307 > Support membre CABRIO > Réunion Recrutement Shake R > Réunion Procyo & FVF > Entrevue Feprabel / VVV > Comité de rédaction Principium	26
> GT socles de compétence > AG BW	27

> Visite courtier - Outils > Support membre CP 307 > Support membre CABRIO > Réunion Recrutement Shake R > Réunion Procyo & FVF > Entrevue Feprabel / VVV > Comité de rédaction Principium	26
> GT socles de compétence > AG BW	27
> Visite courtier - Outils > FSMA comité d'accompagnement sur les exigences en matière de connaissances > Réunion jury - Vivium Digital Awards 2026 > Réunion Telebib chez Assuralia	28
> Visite courtier - Outils > NBN Training	29

CONFÉRENCES THÉMATIQUES ET ACTIVITÉS DU SECTEUR

> BVK 125 ans	07
> UCM Transparence salariale : ce qui change pour les PME	19
> Petits déjeuners Decavi : présidée par C. Jean, Managing Director, Brocom : «Courtier d'assurances : un métier unique aux multiples visages ?»	20
> Webinar Insurance Insights	26
> Fête 40 ans de Portima - Bruxelles	28
> RCJAB Soirée de Gala	29

Principium

Bulletin mensuel de la Fédération des courtiers en assurances & intermédiaires financiers de Belgique

| RENSEIGNEMENTS

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

PRINCIPIUM

| Avenue Albert-Elisabeth 40 - 1200 Bruxelles - Tél : 02/743 25 60
www.feprabel.be/principium - principium@feprabel.be

RÉDACTION

| Rédacteur en chef - Patrick Cauwert

| Comité de rédaction : ANPI, Virginie Camberlin, Mick Daman, Jonathan Dirick, Marie Kentros, Eric Vanhalle

| Couverture & Mise en page : Céline Cauwert

| Images : Freepik, Adobe Firefly
Certaines images utilisées dans cette revue ont été générées à l'aide d'un modèle d'intelligence artificielle fourni par OpenAI. Ces images sont destinées à un usage illustratif uniquement.

| Annonceurs : AG, Carglass, DAS, Decavi, Euromex, Foyer, NN, Portima, TCA, Vivium

PUBLICITÉ

| Céline Cauwert - principium@feprabel.be

IMPRESSION

| Graphius Brussels, Hemelstraat 2, 1651 Lot

ÉDITEUR RESPONSABLE

| Patrick Cauwert, 40, Avenue Albert Elisabeth, 1200 Bruxelles

FEPRABEL

| Avenue Albert-Elisabeth 40 - 1200 Bruxelles - Tél : 02/743 25 60

| ASBL reconnue - n° BCE : 0406.577.280
www.feprabel.be - administration@feprabel.be

ADMINISTRATION

| Chief Executive Officer
Patrick Cauwert - patrick.cauwert@feprabel.be

| Chief Executive Officer Adjoint
Eric Vanhalle - eric.vanhalle@feprabel.be

| Chief of Staff
Virginie Camberlin - virginie.camberlin@feprabel.be

| Conseiller juridique -
Denis Gouzee - denis.gouzee@legalex.be

| Directrice juridique
Isabelle Dastot - isabelle.dastot@feprabel.be

| Data Protection
Dirk Joris - dirk.joris@feprabel.be

| Porte-parole des courtiers en assurances
Marie Kentros - marie.kentros@feprabel.be

| Maquettiste & Coordination éditoriale -
Céline Cauwert - celine.cauwert@feprabel.be

| Chief Business System & Membership Officer
Sophie Capouillez - sophie.capouillez@feprabel.be

| Responsable support informatique
Yves Colpaert - informatique@feprabel.be

Retrouvez le Conseil d'Administration de FEPRABEL sur :
www.feprabel.be/conseil-administration.

LIENS UTILES

 www.facebook.com/feprabel

 www.linkedin.com/company/feprabel

 www.x.com/feprabel



Abonnez-vous à Principium !

Mensuel de FEPRABEL

www.feprabel.be/principium

PAPIER + DIGITAL

119 EUR TTC

11 numéros/an

JE M'ABONNE >

*Vous souhaitez vous abonner
à Principium ?
Scannez-moi !*



Valises bouclées ?

Plaisir assuré !



Supporter de votre vie



Cet été, restez **proche** de vos clients avec AG.

Commandez votre **matériel promotionnel digital personnalisé** via
Inside > Supporter de votre activité > Campagnes promotionnelles > Campagne d'été.

Et profitez vous aussi du retour du soleil !

 **Votre Courtier** Votre meilleure Assurance

AG Insurance [en abrégé AG] SA - Bd E. Jacqmain 53, 1000 Bruxelles - www.aginsurance.be - info@aginsurance.be - IBAN : BE13 2100 0007 6339 - BIC : GEBABEBB - RPM Bruxelles
TVA BE 0404.494.849 - Entreprise d'assurance belge agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles
Editeur responsable : Frédéric Van Dieren