

P rincipium

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

CONGRÈS FEPRABEL 05.05.2022 - LA SUCRERIE, WAVRE

I Étude

Perception des clients et non clients après la période covid et des inondations - [P.22](#)

I Portima

Brio Compare, c'est vous qui le dite - [P.32](#)

I Data protection

Vols et pertes de données - [P.36](#)



Gardons le cap !

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance



Ensemble, c'est sûr.

Une collaboration fiable et pleine d'ambition
avec nos courtiers partenaires - voilà notre cap.

I Législation :

Sécheresse, catastrophes naturelles, suite...
- P.10



I Coin technique :

Besoin d'un serrurier en urgence ? Évitez les mauvaises surprises ! - P.34



I Risk management :

L'invasion de l'Ukraine - L'entreprise face aux nouvelles réalités (2/2)
- P.38



I Réflexions :

L'intelligence artificielle, les qualités de ses défauts ! - P.40



Principium vous présente ce mois :

- 4 Coin lecture
- 5 Éditorial : L'édito des UTOPIES
- 9 En Bref
- 14 Communication : Note de politique Langage clair : récit d'un passionnant voyage linguistique !
- 20 Brocom : Le courtier multicanal, c'est maintenant !
- 22 Étude : Perception des clients et non clients après la période covid et des inondations
- 28 Pension : Moins de questions et de plaintes concernant le moment où la pension complémentaire sera versée
- 30 Quelques statistiques belges
- 32 Portima : Brio Compare, c'est vous qui le dite
- 36 Data protection : Vols et pertes de données
- 42 Focus à l'international : Assurance internationale
- 43 Photo numérique : Les belles façades : les immeubles à appartements (1/3)
- 46 L'assurance dans les médias
- 48 FEPRABEL y était pour vous représenter
- 50 Auto : Dépaysement - Essai du VW Multivan T7 eHybrid
- 51 Renseignements FEPRABEL/Principium





Sélection de nouveaux manuels



RGPD 2022 - GUIDE DE SURVIE DU DPO

Comment protéger sa vie privée et ses données personnelles ?

Comment gérer les données de ses clients, de ses patients, de ses membres ?

Comment comprendre ce que les pouvoirs publics peuvent faire avec nos données ?

Comment mettre en place le RGPD au sein de mon organisation, de mon ONG, de ma PME ?
Comment traiter les données pour une profession libérale ?

Durant plus de quatre ans, l'auteur a collecté les questions que tout le monde se pose et

a tenté dans cet ouvrage de leur apporter une réponse concrète, basée sur les bonnes pratiques identifiées.

Que vous soyez citoyen, consommateur, dirigeant d'entreprise, médecin, avocat, architecte, responsable d'ONG, ou délégué à la protection des données, si vous vous intéressez à la protection de la vie privée dans notre univers connecté, vous trouverez ici les réponses à vos questions.

ISBN : 978-2-87435-294-2

Nombre de pages : 272

Prix : 45 €

Auteur : Jacques Folon

Plus d'info ? www.edipro.eu



LE DROIT EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION AU XXI^e SIÈCLE

La protection des consommateurs européens s'est faite dans la durée. À l'origine, les traités originels ne contenaient pas de dispositions portant spécifiquement sur la protection des consommateurs. L'avènement du marché intérieur a montré qu'il convenait de mettre en place une politique efficace de protection de ces mêmes consommateurs. C'est avec le temps, grâce à l'action de la Cour de justice de l'Union européenne et à la révision des traités que le droit européen de la consommation a affirmé sa place. Aujourd'hui les consommateurs européens bénéficient d'une protection considérable qui s'est construite progressivement avec l'adoption de textes d'harmonisation et l'intervention de la Cour de justice de l'Union européenne. Ces textes, sectoriels (droit

des passagers, denrées alimentaires, aux produits pharmaceutiques, crédits...) ou bien horizontaux (clauses abusives, démarchage à domicile...), ont permis de mettre en place un cadre juridique assurant une meilleure protection des droits des consommateurs, qu'ils tirent de l'ordre juridique de l'Union européenne. Qu'ils soient d'harmonisation maximale ou minimale, il s'agissait de mettre en place un cadre juridique qui impose des standards de protection des intérêts des consommateurs.

ISBN : 978-2-80276-929-3

Nombre de pages : 587

Date de publication : Mars 2022

Prix : 95 €

Auteur : Mathieu Combet

Plus d'info ? www.larcier.com



L'édito des UTOPIES

Retrouvailles

Ce 5 mai, après 2 ans d'absence pour cause de crise sanitaire, le congrès de Feprabel a pu se dérouler, comme au bon vieux temps, tous ensemble dans la même salle, autour du même buffet, déambulant parmi les stands, serrant des mains et abusant des accolades.

C'est le congrès du renouveau, des ambitions et pourquoi pas des utopies.

Mais avant de citer notre vision du futur, nos ambitions et les idées d'évolution, je crois qu'il faut avant tout souhaiter et espérer la paix dans le monde et la fin de la guerre en Ukraine et ce n'est évidemment pas une utopie, mais une nécessité.

Exigences et besoin... des courtiers

Commençons par la base, l'encadrement administratif et légal. Il faut une protection du consommateur pertinente et adaptée à la situation du client et des produits proposés et non plus des couches de règles qui s'appliquent sans discernement, ni clarté pour le consommateur.

Pour suivre, il faut que PORTIMA mette à disposition des outils de gestion de la compliance qui permettent aux courtiers de répondre plus rapidement, plus simplement et plus correctement aux contraintes légales.

Nous devons aussi gérer les datas et utiliser l'I.A. pour mieux connaître et mieux répondre au marché, quelque soit le segment, particuliers, PME, grandes entreprises, tant en vie qu'en non vie.

Le digital doit être présent sur toute la ligne du client en passant par le courtier et en terminant à la compagnie. Actuellement cette chaîne vertueuse est trop souvent rompue. Nous devons renforcer les maillons faibles et surtout en ajouter de nouveaux aux endroits restés vides.

Mais soyons aussi visionnaires et ambitieux. Grâce à BROCOM, nous avons un logo connu et reconnu, pourquoi ne pas en faire LE logo du courtier au niveau européen voire mondial ?

Grâce à ces nouveaux revenus, on pourrait enfin avoir un budget « marketing » à la hauteur de nos principaux concurrents, disons 20.000.000 € par an en médias ?

“ *Tout le monde savait que c'était impossible. Il est venu un imbécile qui ne le savait pas et qui l'a fait.* ”

Marcel Pagnol

“ *Une utopie est une réalité en puissance.* ”

Edouard Herriot

Diplômes périmés

Comme vous l'avez lu, la méthode de certification des courtiers (et autres intermédiaires) a été revue par la FSMA. C'est une véritable catastrophe et un nivellement par le bas qui vont impacter le marché dans 10 ou 20 ans, si on ne fait rien. De plus la réussite de cet examen s'efface après 5 ans d'inactivité ou plutôt de non inscription dans le registre.

Et pendant ce temps-là, tout titulaire d'un master quelque soit l'orientation, reçoit à vie ses compétences et peut s'inscrire à tout moment à la FSMA comme intermédiaire s'il satisfait aux critères d'expérience professionnelle. Et cerise sur le gâteau, il n'existe pas, au niveau francophone, de « MASTER » en assurance qui permettrait de compléter l'offre de formations aux côtés des bacheliers existants, comme c'est le cas dans d'autres pays. Cela donnerait aussi davantage de débouchés pour des jeunes qui cherchent leur voie après les humanités. Cette offre n'existe pas et pourtant les métiers de l'assurance sont plus porteurs que bien d'autres diplômes fort courus. Il est temps de rendre l'assurance « sexy » et d'attirer le plus de talents possible vers notre secteur.



L'édito des UTOPIES (suite)



Anticipation, réflexions et éthique

Enfin, nous devons innover et anticiper les problèmes du futur. Trop souvent des phénomènes surgissent et des décisions doivent être prises dans une certaine précipitation.

Je propose donc la création d'un comité d'assuréthique pour permettre au secteur de répondre de manière cohérente, performante, réfléchie et multidisciplinaire aux questions qui vont de plus en plus se poser en assurance. Notons l'utilisation des datas, l'assurabilité, la prédiction grâce à l'I.A., la segmentation, l'équilibre entre solidarité et mutualisation, l'obligation d'assurance, la capacité des marchés, etc.

Ce comité pourrait prendre pour modèle, le comité de bioéthique. Je vous invite à aller consulter, tant son fonctionnement que sa composition et surtout lire certains avis complets et bien motivés (<https://www.health.belgium.be/fr/comite-consultatif-de-bioethique-de-belgique>).

Catastrophes Naturelles, réchauffement climatique et assurances

Dernier point qui devrait peut-être être le premier : le réchauffement climatique et toutes ses conséquences,

“ *Aucune carte du monde n'est digne d'un regard si le pays de l'utopie n'y figure pas.*

Oscar Wilde

humaines, sociales et financières. Il est évident que les assureurs ont un rôle crucial à jouer et que les courtiers doivent aussi maîtriser ces sujets et pouvoir en parler avec leurs clients.

J'écris ces lignes le 22 avril, le jour qui est dédié à la journée de la terre (voir pages suivantes).

Nous allons relancer notre dossier RSE pour vous permettre de porter ce label qui est de plus en plus important. Cela doit être dans l'ADN des courtiers, une bonne manière de se différencier et de le faire savoir.

Et cela nous ramène à la gestion des « Cat Nat » en Belgique.

Il y a déjà presque 300 jours que les inondations se sont produites, rien n'a bougé au niveau de la couverture et nous sommes toujours dans cette situation épique d'un plafond global et irréel, imposé par une clause absconde et incompréhensible qui se trouve bien dans tous les contrats d'incendie risque simple... mais inopposable aux assurés en cas de sinistre.

Il est temps de mettre en place une solution globale et complète, au moins pour la Belgique tout en se rendant compte que seule une solution européenne sera pérenne.

De plus, nous avons aussi constaté à la lecture des conclusions au travail de la commission d'enquête parlementaire que la prévention et l'analyse prédictive de ce type de phénomène n'étaient pas gérées de manière uniforme. Nous proposons de confier cette mission aux assureurs pour répondre à la conclusion de ce rapport :

« *Il faut non seulement optimiser la gestion de la crise, mais aussi l'anticiper et l'appréhender beaucoup mieux. Cette commission n'est pas un point final, mais un commencement.* »

Ce rapport comporte 161 recommandations et balaie très large. Les recommandations touchent aux différents aspects qui ont fait polémique ou suscité des questions après les inondations de juillet 2021. Il est ainsi question des prévisions et alertes météorologiques et hydrologiques, de la prévention des risques et de la gestion de crise, des barrages et ouvrages d'art, de la gestion des cours d'eau, de l'aménagement du territoire et du SPW.

Patrick Cauwert
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be

“

Lorsque l'utopie devient notre seule alternative réaliste, c'est qu'il est grand temps d'agir !

Guy Bélanger

”

JOUR DE LA TERRE 2022

C'est quoi le Jour de la Terre ?

La Journée de la Terre est une fête célébrée aux États-Unis depuis 1970, toujours le 22 avril, en commémoration de la création du mouvement environnementaliste par un sénateur du Wisconsin, Gaylord Nelson. Il y a 47 ans donc, ce dernier a organisé une grande manifestation pour l'environnement et pour réclamer sa prise en compte dans les politiques fédérales américaines. Ce défilé a conduit à l'adoption de plusieurs lois fondatrices comme celles sur la protection de l'air, de l'eau et des espèces menacées, ainsi qu'à la création de l'Agence de protection de l'environnement (EPA).

Reprise par les Nations unies comme une date forte du calendrier depuis 1971, la Journée de la Terre est devenue un événement à l'échelle mondiale dès 1990 (année depuis laquelle la France y participe), dans environ 140 pays, en mobilisant 200 millions de personnes. Le Sommet de la Terre, autre événement fondateur organisé à Rio en 1992 et ancêtre des conférences de Kyoto ou de la COP21, devrait beaucoup lui aussi à ce 22 avril. Au fil des éditions, et avec quelques années marquantes comme 2000 ou 2006, le Jour de la Terre, désormais prénommé « Journée internationale de la Terre nourricière », est progressivement devenu le principal événement écologiste de la planète, également date anniversaire du tournant écologiste. En 2016, la Journée de la Terre a eu lieu le même jour que la signature de l'Accord de Paris sur les changements climatiques, issu de la COP 21.

Pourquoi un Jour de la Terre ?

Coordonné par le « Earth Day Network », le Jour de la Terre consiste à apprécier le caractère unique de notre planète Terre avec son incroyable biodiversité. Selon l'ONU sur son site officiel, l'ADN de la « Journée internationale de la Terre nourricière » est plus précisément de sensibiliser les



gens aux défis auxquels fait face notre planète, à partir de l'idée que la Terre et ses écosystèmes sont ce qui nous nourrit et soutient nos pas tout au long de la vie. Bref, notre seule maison. Au cours de cette journée, diverses activités nationales et internationales sont menées pour comprendre la biodiversité et savoir comment protéger notre nature, les plantes, les animaux et l'environnement dans son ensemble. Certaines des actions menées consistent à inciter à l'achat de produits plus écologiques, à la réduction des déchets, au recyclage et à la réutilisation, ou encore à la promotion de la lutte contre le changement climatique. Earth Day Network, l'organisation à l'origine du mouvement, collabore avec plus de 22 000 partenaires à travers le monde. Aujourd'hui, plus d'un milliard de personnes participent chaque année aux activités de la Journée mondiale de la Terre pour en faire l'un des plus grands événements mondiaux.

Insomnie ? Stress ? Colère ? Les changements climatiques nous affectent déjà, nous sommes de plus en plus nombreux à ressentir ces symptômes chacun de notre côté. Cela s'appelle l'éco-anxiété. La campagne 2022 du Jour de la Terre met en lumière ce mal méconnu qui gagne du terrain et les remèdes pour guérir ensemble !

La Journée de la Terre 2022 qui a eu lieu cette année le vendredi 22 avril 2022,



L'édito des UTOPIES (suite)



elle donne une occasion aux citoyens de réfléchir aux dommages infligés à la planète... et aux gestes archi-simples de tous les jours pour la préserver. Parmi eux, le fait de privilégier « les circuits courts » en mangeant des produits locaux, mais aussi de saison pour limiter les émissions de polluants et le gaspillage ; le tri de ses déchets ou même le réflexe de rapporter ses médicaments périmés ou non-utilisés à son pharmacien : collectés, ils sont désormais transformés en énergie.

D'autres astuces à la portée de tous consistent à éteindre la lumière quand on quitte une pièce ; à utiliser les transports en commun, le vélo, le covoiturage ou ses jambes ; à couper l'eau pendant son brossage de dents ou son rasage... Un autre geste vert consiste à louer plutôt qu'acheter, ce qui permet de produire à terme moins de déchets. Et voici pour finir une solution qui pourra paraître loufoque à certain mais se démocratise : adopter une poule ! Le gallinacé est en effet capable de picorer jusqu'à 150 kilos par an de déchets alimentaires. Et vous offrira en retour des œufs frais tous les matins pour le petit-déjeuner...

Le monde actuel vit un « moment critique », et selon le dernier rapport annuel sur le climat United in Science 2021 réalisé par des scientifiques de l'ONU, le changement climatique et ses conséquences ne cessent de s'aggraver, malgré la réduction temporaire des émissions de CO₂ dans l'atmosphère grâce à la pandémie de Covid-19. L'année passée a encore subi les effets dévastateurs du changement climatique à l'échelle mondiale : des canicules meurtrières en Amérique du Nord, notamment en Colombie britannique, qui a enregistré un record absolu de chaleur en juin, avec 49,6°C à Lytton, des incendies ravageurs au Canada, en Sibérie et sur le pourtour méditerranéen, un froid spectaculaire aux États-Unis, des précipitations extrêmes en Chine et en Europe de l'Ouest (Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas)... « Nous n'avons vraiment plus de temps à perdre », estime

le secrétaire général de l'ONU Antonio Guterres, et même à notre petite échelle...

Si l'on a tendance à atténuer ces projections alarmistes en se reposant sur les ouvrages de défense actuels comme les digues ou les enrochements, l'AFP rappelle que « si dans certaines zones côtières, le niveau des mers monte de plus d'un mètre, la protection avec des digues n'est plus possible non plus ».

Quelles sont les conséquences du changement climatique ?

La hausse des températures, entraînant l'augmentation de la concentration de CO₂, engendrant des phénomènes météo extrêmes et la montée du niveau des mers, ont pour conséquence :

- des vagues de chaleur extrême entraînant la maladie ;
- la diminution de la qualité de l'eau causant des maladies comme le choléra ;
- la pollution de l'air et des allergènes, développant l'asthme et des maladies cardio-vasculaires ;
- des soucis d'approvisionnement en eau et en nourriture, causant malnutrition ;
- des violentes intempéries causant destructions d'habitat et ayant un impact sur la santé mentale ;
- la dégradation des conditions de vie, des inégalités sociales et d'accès au soin ;
- la dégradation de l'environnement entraînant des migrations forcées et des guerres.

À quelle date a lieu le Jour de la Terre en 2023 ?

Le Jour de la Terre 2023 aura lieu un samedi, puisqu'il se produit chaque année le 22 avril (et qu'il tombe un samedi en 2023).