

# Principium

Mensuel de Feprabel (Ne paraît pas en août)

« Méfiez-vous  
des idées reçues » - P.13



La solution  
CrashStickers® rendue  
accessible aux  
courtiers - P.14



Le cloud computing,  
l'informatique dans les  
nuages... - P.19



Principium N°2 - FEVRIER 2011



Bureau de dépôt : Bruxelles X - P301128

**Michel BARNIER :**  
Commissaire européen en charge  
du Marché Intérieur et des Services

P. 32

# Qui remportera l'un des quatre prestigieux awards ?

## Insurance Personality 2010

Ne manquez pas la remise des awards, le jeudi 31 mars

Inscrivez-vous via [www.insurancepersonality.be](http://www.insurancepersonality.be)

Le 31 mars, nous récompenserons **quatre personnalités** du secteur de l'assurance. Elles recevront:

- l'**Insurance Personality** of the year 2010 Award,
- le **Process Innovation** Award,
- le **Communication** Award,
- le **Distribution** Award.

Ces 'oscars' du secteur de l'assurance seront remis au BOZAR, au cours d'une cérémonie prestigieuse.

Ne manquez surtout pas cet événement et confirmez votre présence **avant le 28 mars** sur [www.insurancepersonality.be](http://www.insurancepersonality.be)

 **Kluwer**  
a Wolters Kluwer business

**Trends**

## Sommaire - Février 2011



### RÉDACTION :

- ▶ Rédacteur en chef :  
Patrick CAUWERT
- ▶ Rédacteur en chef adjoint :  
Ivan HALLEZ
- ▶ Secrétaire de rédaction :  
Fleur JASOIGNE - fleur@feprabel.be
- ▶ Comité de rédaction :  
Denis GOUZEE  
Luc WAUTERS  
Pierre HENS  
Jean DEVILLE  
Emmanuel DE HARLEZ  
Florence BILLE  
Francis MERCENIER  
Noha KHOCHTALI  
Pierre COLARD
- ▶ Annonceurs :  
ALLIANZ, AXA, CARGLASS, KLUWER
- ▶ Couverture :  
Sabine GANTOIS
- ▶ Photographe :  
Pierre HENS

### PUBLICITÉ & PRODUCTION GRAPHIQUE :

Sabine GANTOIS - sabine@feprabel.be

### ILLUSTRATION :

Chris LAMQUET

### IMPRESSION :

Imprimerie DEREUME  
1, Rue Golden Hopestraat  
1620 Drogenbos

### EXPERT GRAPHIQUE :

James HUGHES - james.hughes@skynet.be

### ÉDITEUR RESPONSABLE :

Patrick CAUWERT  
40, Avenue Albert Elisabeth  
1200 Bruxelles



### Principium vous présente ce mois :

- P.4 Editorial
- P.10 En Bref

### Informations

- P.6 Coin lecture
- P.8 Législation : Oh temps suspend ton vol
- P.12 Epinglons quelques citations !
- P.13 « Méfiez-vous des idées reçues »
- P.14 La solution CrashStickers® rendue accessible aux courtiers utilisant BRIO, Sireus et Insusoft
- P.16 Problèmes du management et de l'encadrement dans les entreprises françaises et wallonnes
- P.18 Un pas de plus pour niveler les pratiques de contrôle
- P.19 Webzone : Le cloud computing, l'informatique dans les nuages...
- P.22 Fiscalité : Formations fiscales, printemps 2011, pour banque et assurance, agréées par la CBFA
- P.23 Fiscalité : Les barèmes fiscaux ont été indexés
- P.26 Droit social : Les salaires belges augmentent de 1,7 %
- P.27 Droit social : 2011, l'année de l'épv
- P.28 Sécurité routière : Prévenir le risque routier avec le Road Safety Consulting
- P.30 Le truc RSE : Diagnostic environnemental des PME
- P.31 Questions de Principium : Isabelle AUDIGIER, Directrice juridique du BIPAR
- P.32 Europe : Révision de la Directive sur l'intermédiation en assurance
- P.35 « L'amélioration du traitement des sinistres est la clé du développement des assureurs »
- P.36 Coin technique Anpi : Travaux par point chaud = danger d'incendie
- P.39 Photo numérique : Apprendre à regarder autrement (partie 6)
- P.41 Productivité et informatique

### Divers

- P.38 Auto : Opel Astra
- P.42 Assurances dans les médias
- P.44 FEPRABEL y était pour vous représenter
- P.46 Retrouvez toutes vos activités futures sur l'agenda sectoriel de BROCOM
- P.47 Renseignements FEPRABEL/Principium

# Tout augmente sauf...



*Tout le monde veut le beurre et l'argent du beurre, si pas plus ! Et nous laisserons la crème en dehors de ces considérations.*

Au moment où un AIP (Accord InterProfessionnel) controversé consacre malgré tout l'indexation des salaires, on entend certains journalistes ou hommes politiques s'offusquer d'une augmentation des primes en assurances Auto.

Soyons de bons comptes et respectons une certaine logique. On ne peut admettre l'augmentation systématique des salaires que si on admet aussi l'indexation des produits qui en découlent. L'assurance est un service qui est largement tributaire de main d'œuvre. Tant au niveau de la gestion des contrats, des sinistres ou de la distribution. Le salaire de l'ouvrier qui répare la voiture endommagée, le salaire du gestionnaire de compagnie d'assurance et le salaire de l'employé d'un bureau de courtage EST indexé. Les primes d'assurances, elles ne le sont pas, il va y avoir un problème. Le tableau (en p.5) démontre bien la nécessité d'avoir une adaptation des primes d'assurances.

Jusqu'à présent, la sinistralité s'est améliorée, la contraction des frais généraux tant dans les bureaux de courtage que dans les compagnies d'assurances ont permis de résister, mais cette politique touche à son terme et il faut en revenir à une logique économique.

Dès lors, il faut absolument introduire une indexation automatique des primes

d'assurances. Cette solution est la plus fonctionnelle et la plus compréhensible au niveau du consommateur. Les contrats sont toujours résiliables non seulement annuellement, mais aussi après chaque sinistre. Le consommateur peut donc faire jouer la concurrence dans un marché qui est imaginaire et réactif.

Le consommateur, preneur d'assurance est tout à fait d'accord de supporter une légère indexation annuelle de sa prime, ce qu'il n'accepte pas c'est une brusque augmentation de 5 ou 10 % en une fois, car il oublie que sa prime est restée stable depuis plusieurs années.

Les pouvoirs publics et les défenseurs des consommateurs doivent comprendre que l'assureur ne peut être le seul à ne pas être indexé. Il doit donc pouvoir augmenter ses primes en fonction de ses charges qui sont bien souvent directement ou indirectement des charges salariales. Et comme les salaires sont indexés... CQFD.

Nous pouvons aussi suggérer que le secteur refuse l'indexation automatique des salaires tant que les primes ne suivront pas elles aussi un index représentatif. Je pense que les représentants des travailleurs seront nos meilleurs alliés pour répercuter et défendre cette revendication légitime.

## Et quand on augmente, on fait comment ?

À propos de primes d'assurances, nous sommes toujours dans l'attente d'une solution qui donnerait une sécurité

juridique à tous en matière d'information du consommateur lors de la modification des primes d'assurances. Il est urgent d'agir, car le nombre d'interrogations augmente et certains font preuve d'inventivité soi-disant législatrice débordante. À force de flirter avec l'application de la LCAT (Loi sur le Contrat d'Assurance Terrestre), on en arrive à ce que certains gestionnaires prennent leurs règles internes pour des Lois. Ce n'est pas pour cela que ces règles sont mauvaises, mais tant que la Loi n'est pas claire à ce sujet, il faut absolument réagir avec souplesse lorsqu'un preneur (ou un courtier) réagit. Faute de quoi, nous allons avoir une décision de Tribunal qui deviendra alors la règle.

La question est de savoir si on préfère régler les problèmes par voie de proposition et de textes légaux ou laisser aux juges faire les Lois. Pour rappel, en matière de modification du contrat, (et une modification de prime est incontestablement une modification du contrat) le consentement des parties est nécessaire, à défaut, les articles 29 et 30 de la LCAT sont d'application.

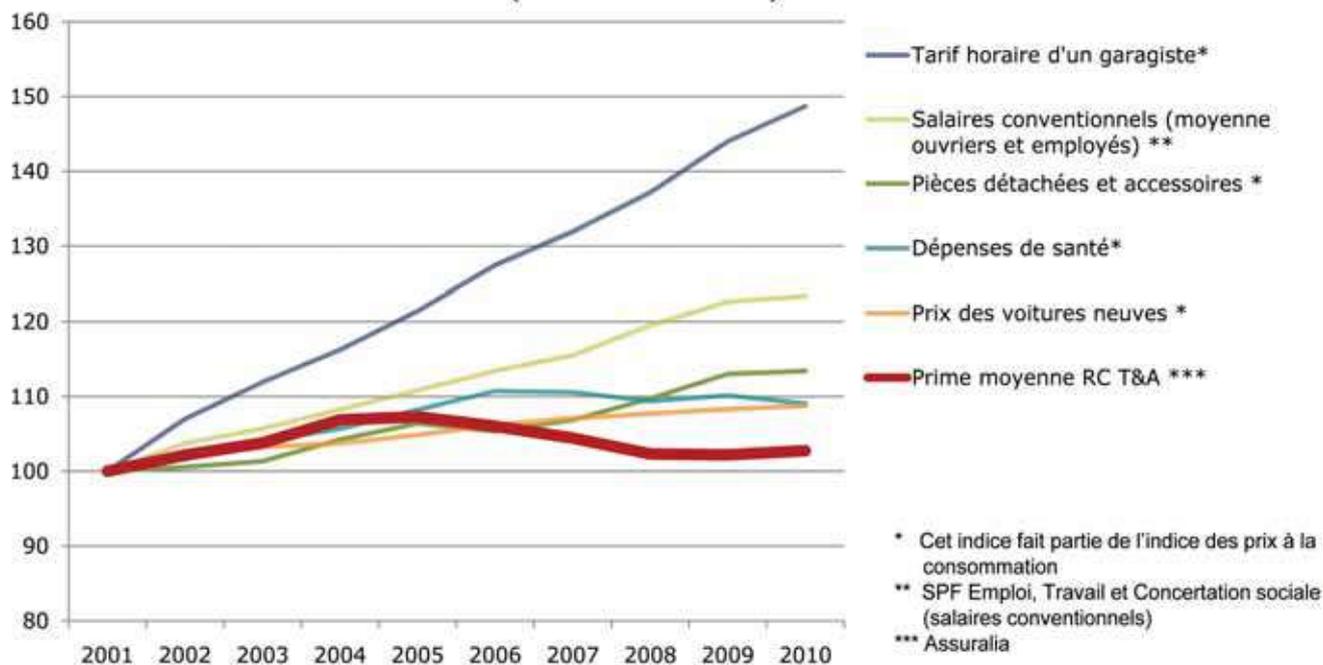
## To be or not to be... L'accord interprofessionnel ?

Au moment où j'écris ces lignes, nous ne savons pas encore ce que deviendra l'accord Interprofessionnel 2011-2012. Il est toutefois intéressant de se pencher sur les pistes qu'il recèle.

Il faut aussi noter que beaucoup de points n'ont pas été résolus et que les partenaires sociaux ont laissé pour le futur leur résolution. En fonction de la

## RC AUTO - « Tourisme et affaires » (base 2001 : 100)

Comparaison de l'évolution de composants de l'indice des prix à la consommation avec l'évolution de la prime RC T&A (indice 2001: 100)



réponse apportée à ces points, la réaction des syndicats eût peut-être été différente et le fantasme de la réponse qu'on n'a pas, engendre bien évidemment une certaine crainte.

Les partenaires sociaux ont l'intention d'émettre, par le biais de la conclusion de cet AIP, un signal de confiance en l'avenir. Le présent AIP doit contribuer à assurer la stabilité sociale dans les entreprises.

### A.I.P. : les points essentiels

#### 1. Formation des salaires

Les partenaires sociaux considèrent qu'il est indispensable de trouver un bon équilibre entre la maîtrise des coûts salariaux et l'évolution du pouvoir d'achat. Dans son rapport technique, le CCE souligne la fragilité de la reprise ainsi que les nombreuses incertitudes qui pèsent sur les perspectives économiques. Sur la période 2009-2010, l'évolution du coût

salarial en Belgique a été de 0,4 % plus importante que dans les pays de référence, ce qui s'ajoute à l'écart antérieur. Par ailleurs, le CCE table sur une indexation de 3,9 % pour la période 2011-2012 et une évolution du coût salarial de + 5 % dans les pays de référence.

#### 2. Liaison au bien-être des allocations sociales

La loi relative au Pacte de solidarité entre les générations prévoit que les allocations sociales seront adaptées au bien-être tous les deux ans. Par le biais de ces propositions visant à renforcer le 1<sup>er</sup> pilier de pension, les partenaires sociaux indiquent toutefois que l'accès au 2<sup>e</sup> pilier de pension ne peut être perdu de vue. La priorité sera donnée aux allocations minimum, en particulier en matière de pension, il faut éviter la création de nouveaux pièges à l'emploi, ni de renforcement de pièges à l'emploi existants dans l'assurance-chômage.

#### 3. Ouvriers – Employés

Depuis plus de 100 ans, il existe dans notre droit une distinction entre les travailleurs qui exercent un travail à caractère principalement manuel (ouvriers) et ceux qui exercent un travail à caractère principalement intellectuel (employés). Depuis plus de 100 ans, ces deux statuts ont toutefois connu un développement distinct. Cela signifie qu'il y a des différences importantes qui ne peuvent pas être supprimées en une seule opération.

En cette période d'incertitudes, il serait salutaire d'avoir du Gouvernement, même en affaires courantes des réponses à nos préoccupations. Espérons que le bon sens légendaire du belge puisse nous mener vers des solutions justes et cohérentes, tant au niveau social qu'en matière d'assurance.

Patrick CAUWERT  
patrick.cauwert@feprabel.be