

P rincipium

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

I Europe

8^e édition de l'Observatoire européen
des intermédiaires d'assurance - [P.14](#)

I Europe

La République tchèque prend la
présidence du Conseil de l'Union
européenne pour 6 mois - [P.22](#)

I Inondations

11 mois après les inondations,
près de 90 % des sinistrés ont été
indemnisés - [P.28](#)



FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

<< Spécial Europe >>

42^{ème} Journée des Cercles et Bourses d'assurance Wallonie Bruxelles 2022

Le Cercle Verviétois a l'immense plaisir d'organiser le jeudi 15 septembre 2022 la 42^{ème} édition de la Journée des Cercles et Bourses d'assurance Wallonie Bruxelles.

Cet événement, tant attendu après 3 années d'interruption, se déroulera dans le magnifique Domaine de Bronromme, au cœur de la région de Spa.

Cette journée s'annonce d'ores et déjà exceptionnelle.

PROGRAMME DE LA JOURNÉE :

- 8h30 : Accueil café + viennoiseries au Domaine de Bronromme
- 9h30 : Départ pour la route des sources en trains touristiques
- 10h15 : Étape à la source de la Geronstère
- 11h00 : Rassemblement à la Brasserie de Bobeline en plein centre de Spa (Place Royale en face de l'hôtel Radisson)
- 12h00 : Retour au Domaine de Bronromme
- 12h30 : Apéro musical
- 13h30 : Repas
- 17h30 : Open bar et ensemble musical

ADRESSE DU JOUR :

- * Domaine de Bronromme,
Rue Bronromme 13-15, 4910 Theux
- * Infos : Eric Vanaertenryck
0478/78 22 97
eric.vanaertenryck@be.belfor.com

Un événement organisé par le



Avec le soutien de :



I Législation :

Partage de responsabilité lorsque le conducteur n'est pas le propriétaire - [P.12](#)



I Data protection :

Sécurité informatique et protection des données à caractère personnel - [P.42](#)



I Réflexions :

Les inondations : n + 1 ! - [P.46](#)



I Risk Management :

L'entreprise face à l'évolution climatique - [P.48](#)



Principium vous présente ce mois :

- 4 Coin lecture
- 6 Éditorial : De crise en crise
- 8 Mot de la présidente : Bilan et perspectives
- 10 En Bref
- 14 Europe : 8^e édition de l'Observatoire européen des intermédiaires d'assurance
- 22 Europe : La République tchèque prend la présidence du Conseil de l'Union européenne pour 6 mois
- 24 Assistance : 21^e baromètre des vacances d'Europ Assistance
- 26 Immobilier : Infractions constatées auprès des agents immobiliers
- 28 Inondations : 11 mois après les inondations, près de 90 % des sinistrés ont été indemnisés
- 30 International : Capgemini a présenté son World Property and Casualty Insurance Report
- 34 Brocom : Cet été, plongez-vous dans les nouveautés digitales
- 36 Sanctions administratives : Au suivant...
- 38 Portima reprend Harukey
- 40 Coin technique : Les vacances et week-ends... au camping
- 45 Quelques statistiques belges
- 50 Focus à l'international : Assurance internationale
- 51 Photo numérique : Les belles façades : les fenêtres 3/3
- 53 Auto : Le Toyota GR 86, un des derniers petits coupés sportifs du marché
- 54 L'assurance dans les médias
- 56 FEPRABEL y était pour vous représenter
- 58 Suivi - Actions : Il n'y a pas qu'en Belgique que la stratégie assurantielle des banques est remise en question
- 59 Renseignements FEPRABEL/Principium

Scannez-moi



Sélection de nouveaux manuels



LA RÉPARATION DU DOMMAGE

Cet ouvrage est, d'une part, consacré à l'examen de certains dommages spécifiques. Quelques décisions très récentes ouvrent en effet la voie à la réparation du dommage écologique, dommage collectif par excellence, au-delà d'une réparation purement symbolique. En ce qui concerne les dommages aux biens, la question délicate de la déduction de la vétusté a fait l'objet d'un arrêt récent de la Cour de cassation qui semble bien traduire un revirement de sa

jurisprudence traditionnelle. Encore faut-il en mesurer correctement la portée.

ISBN : 978-2-8072-0880-3

Nombre de pages : 258

Date de publication : Mars 2022

Prix : 93 €

Auteurs : Charles Devillers, Daniel de Callatay, Mathieu Michel, Pauline Colson et Sébastien De Rey

Plus d'info ? www.anthemis.be



L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE AUTOMOBILE

L'assurance de la responsabilité civile automobile est la plus ancienne de nos assurances obligatoires, et la plus répandue également.

Mais sa réglementation, étant régie par la loi du 21 novembre 1989, a changé récemment par :

- * un arrêté royal du 13 février 1991
- * une loi du 31 mai 2017
- * un arrêté royal du 16 avril 2018
- * l'annexe à l'arrêté royal du 5 février 2019.

- * une loi du 2 février 2021
- * un arrêté royal du 24 décembre 2020

Il convenait dès lors de revoir cette matière, et d'actualiser cet ouvrage.

ISBN : 978-9-4030-2150-8

Nombre de pages : 206

Date de publication : Avril 2022

Prix : 77,13 €

Auteur : Héléne de Rode

Plus d'info ? www.wolterskluwer.be



PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES | ÉDITION 2022

Ce recueil, à jour au dernier trimestre 2021, reprend les textes de référence européens, internationaux et luxembourgeois utiles dans le domaine de la protection des données personnelles. Enrichi de lignes directrices, recommandations, avis, jurisprudences européennes et nationales clés ainsi que de décisions de la CNPD, il se veut un outil complet destiné à tous les professionnels s'intéressant ou œuvrant en matière de protection des données personnelles : avocats, juristes

d'entreprise, délégués à la protection des données (DPD/DPO), institutions européennes, autorités publiques et étudiants.

ISBN : 978-2-919814-07-7

Nombre de pages : 1625

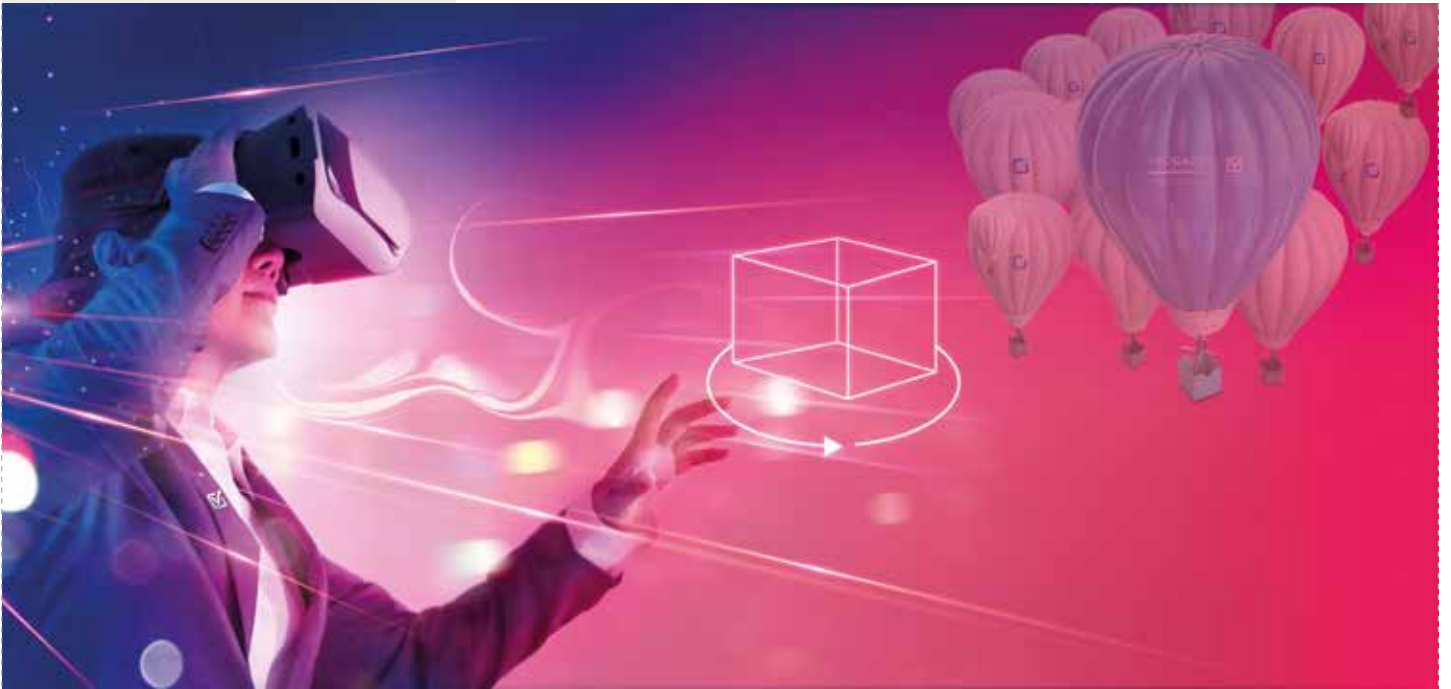
Date de publication : Juin 2022

Prix : 105 €

Auteurs : Recueil élaboré par l'équipe de Legitech avec le soutien des études Lexing Belgique (Jean-François Henrotte) et Allen & Overy Luxembourg (Catherine Di Lorenzo).

Plus d'info ? www.legitech.lu

À vos agendas !



CONGRÈS FEPRABEL | 21.04.2023

Save The Date

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance



De crise en crise

Avant les vacances, faisons le bilan de l'année (scolaire) écoulée. Année de crise. Mais l'humanité est-elle faite pour ne pas vivre en crise ?

Avouez que toutes générations confondues, nous avons tous toujours connu la crise, les crises.

Mais de quelle crise parle-t-on ? Sanitaire, énergétique, climatique ? Et pourquoi n'arrivons-nous pas à les anticiper, et encore mieux, à saisir l'opportunité qui se présente de changer de lunettes pour mieux appréhender ces difficultés, ces biais et écueils qui surgissent et nous mènent vers des impasses. Puisse le bon mot d'Henry Kissinger être d'actualité un certain temps !

“ *Il ne peut pas y avoir de crise la semaine prochaine, mon agenda est déjà plein.*

Henry Kissinger

PORTIMA rachète HARUKEY (E-GOR)

Voilà une bonne nouvelle et une bonne manière d'avancer beaucoup plus vite pour que Brio et donc les courtiers soient plus forts en assurance Vie (voir p.38 et 39).

Nous y reviendrons prochainement pour analyser les nouvelles fonctionnalités qui seront à votre disposition et qui devraient aussi vous aider à mieux répondre aux exigences de la FSMA.

Bilan inondations

Au moment où j'écris ces lignes, on tire le bilan des inondations du 15 juillet 2021 et au niveau de l'aide aux sinistrés et de l'indemnisation des victimes, on peut estimer que globalement les réponses ont été très positives. Par contre, pour changer ce qui n'a pas fonctionné au niveau institutionnel et politique, on est vraiment nulle part.

Le loi CAT NAT n'est toujours pas adaptée, le plafond est toujours dérisoire, la clause absconde et incompréhensible est toujours utilisée dans tous les contrats « habitation », aucune coordination pratique et fonctionnelle n'est prévue au niveau de la prévention.

Que dire aussi de l'aspect technique, qui nécessite une prise en considération au moins au niveau européen et sûrement pas par nos « petites régions belgo-belges ».

Ambitions du BIPAR pour l'Europe

Pour conclure, je vous livre ci-contre les ambitions du BIPAR pour l'année prochaine.

Bonne lecture et bonnes vacances bien méritées.

“ *Si l'on passait l'année entière en vacances, s'amuser serait aussi épuisant que travailler.*

William Shakespeare

Patrick Cauwert
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be



Un économiste est un expert qui saura demain pourquoi ce qu'il avait prédit hier ne s'est pas produit aujourd'hui.

Laurence J. Peter



AMBITIONS DU BIPAR

Étant donné :

- › le renforcement du système européen de supervision financière et le transfert actuel des pouvoirs réglementaires des services financiers au niveau européen (pouvoirs accordés à EIOPA, ESMA et EBA),
- › le processus de transposition de la DDA, de la MiFID et de PRIIPs ainsi que leurs révisions futures,
- › les travaux sur la DDA effectués par EIOPA, ainsi que les travaux sur la MiFID II réalisés par ESMA,
- › l'évolution du dossier sur la rémunération des intermédiaires d'assurance au cours de l'année écoulée,
- › les développements en matière de régimes de garantie d'assurance, de Solvabilité II, de droit du contrat, de pensions,
- › les développements tant au niveau réglementaire qu'au niveau du marché dans les secteurs vie, investissement et pensions et leur importance croissante au niveau de nos membres, l'initiative PEPP,
- › les développements en matière d'intermédiation en crédit et de crédit hypothécaire au niveau européen,
- › les développements en ce qui concerne la stratégie pour les investissements de détail, la proposition de Règlement sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier (Règlement DORA), les crypto-actifs, les sanctions au niveau européen,
- › l'agenda européen pour la finance durable,
- › les travaux actuels sur le Règlement relatif à la protection des données et son application au niveau national,
- › la jurisprudence européenne affectant de plus en plus notre secteur,
- › les contacts (échange d'informations, conclusion d'alliances) avec les autres fédérations européennes (compagnies d'assurance, gestionnaires en risque, consommateurs privés...),
- › l'importance croissante du contexte international,
- › que les développements qui interviennent sur un marché national s'étendent rapidement aux autres marchés,
- › les développements dans la FinTech, l'AssurTech, l'intelligence artificielle et le Big Data, l'assurance/la finance ouverte : les évolutions numériques en général,
- › que les régulateurs et les contrôleurs sont mieux organisés que jamais et ont des contacts permanents au sein d'un forum bien structuré,
- › que le Marché unique se mettra en place étape par étape, aussi en termes de marché réel,

- › que les associations nationales et leurs membres seront de plus en plus confrontés à des questions à caractère transfrontalier ou européen,
- › que le lobbying au nom de la profession au niveau européen et national est crucial,
- › les autres sujets mentionnés dans le rapport annuel 2021-2022.

Nous pouvons conclure que plus que jamais, notre secteur a besoin d'une voix européenne forte et unique ainsi que d'une plateforme européenne stable en vue de la promotion et de la défense de ses intérêts.

PRIORITÉS PRINCIPALES

En tenant compte des points susmentionnés, le BIPAR, outre son rôle représentatif, traitera en particulier les dossiers suivants au cours de l'année à venir :

- › les travaux liés à l'application et à la préparation de la révision de la DDA, de la MiFID II et de PRIIPs, au crédit hypothécaire, à la Directive sur le crédit à la consommation, au Règlement PEPP, à la finance durable, à la stratégie pour les investissements de détail, à la protection des données et aux autres initiatives réglementaires annoncées dans le rapport annuel 2021-2022 ou les nouvelles initiatives liées à l'importance directe des intermédiaires ;
- › la promotion active des intérêts et du rôle des intermédiaires (investissements financiers, assurance et intermédiaire de crédit) en réalisant d'autres études qui analysent l'importance économique et sociale des intermédiaires ou en entreprenant d'autres initiatives ;
- › les questions liées à la rémunération/aux services des intermédiaires :
 - * communication opportune en ce qui concerne les développements internationaux/européens ;
 - * promotion de nos principes ;
- › la poursuite des activités de lobbying en ce qui concerne les nouvelles propositions législatives européennes, en particulier auprès des députés européens, des représentations nationales et ce, en coopération avec les associations nationales ;
- › continuer à établir des contacts avec d'autres fédérations européennes ;
- › renforcer les relations basées sur une préparation approfondie par nos associations membres avec leurs collègues nationaux ;
- › renforcer la communication avec les universités, les écoles supérieures, les étudiants et les universitaires.



I MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bilan et perspectives

Après 3 années de présidence qui sont passées à une vitesse vertigineuse, je vous remercie de m'avoir confié les clés de la Fédération pour un deuxième mandat.

Certes, cette présidence n'a pas été de tout repos au vu des différentes crises que nous avons vécues ensemble.

Je commencerai par la crise Covid qui nous a obligés à nous confiner et surtout de nous adapter à une situation impensable.

Il a fallu se battre pendant des mois pour faire reconnaître notre métier comme essentiel. Puis nous avons dû nous positionner en tant que « commerces » pour nous permettre de pouvoir retourner dans nos bureaux pour donner du service à nos clients.

Chacun d'entre vous a dû s'adapter et nous avons dû être opérationnels en télétravail très rapidement. Qui aurait pu croire à cela ! Et pourtant nous avons été très réactifs et très efficaces.

Il a fallu vous donner régulièrement des nouvelles en fonction des arrêtés multiples, divers et malheureusement souvent imprécis, pour que chacun d'entre nous soit en phase avec les règles sanitaires.

Ce qui nous a obligés à organiser nos Comités de Direction et nos Conseils d'Administration en zoom. Certes la technique n'était pas toujours au rendez-vous, mais nous sommes restés connectés. Nous avons continué à échanger et à travailler pour vous donner les évolutions des différents dossiers en cours.

Après plusieurs mois derrière nos écrans, nous avons enfin pu reprendre les réunions en présentiel et petit à petit nous revoir. Ce fut d'assez courte durée puisque plusieurs vagues nous ont contraints à nous adapter soit en hybride ou à nouveau en virtuel.

Au moment où nous pensions être sortis de cette crise, voilà que le 15 juillet 2020 nous avons tous été touchés par les inondations d'une ampleur jamais connue dans notre pays.

À nouveau, nous avons été très réactifs et une task force a rapidement été mise en place en collaboration avec l'U.C.M.. Vous avez été très prompts à soutenir les régions les plus touchées en organisant des journées d'aide aux sinistrés et je vous en remercie encore.

Mais malgré ces 2 crises majeures, il fallait poursuivre notre rôle et continuer à rencontrer les instances. La FSMA n'a pas arrêté de nous ajouter des couches sur les réglementations. Les contrôles ont continué et certains d'entre vous ont même dû vivre ces inspections par vidéo, j'allais dire « vidéo surveillance ». Ce qui n'a été ni simple ni convivial bien au contraire.

D'autres dossiers ont aussi évolué. Je pense à la position des banques au niveau vente conjointe forcée, à Brocom qui malgré les crises a continué à communiquer pour notre image, à Portima qui avance pour nous donner des outils performants et aux Insurtechs qui innovent et nous aident à maîtriser le monde de demain.

Nos statuts demandaient aussi une adaptation avec la transformation en asbl. Nous y sommes arrivés après plusieurs concertations entre les différentes chambres. Je dois remercier tous ceux qui y ont collaboré et particulièrement notre juriste et notre avocat.

Nous avons défini 4 priorités qui sont plus que jamais la base de nos actions :

- ▶ Eradiquer l'offre conjointe et la position des banquiers qui « imposent » l'assurance aux clients sous n'importe quel prétexte.

- › Veiller à la formation tant au niveau de l'amélioration des connaissances des courtiers et de leur personnel, mais aussi et surtout veiller à attirer vers nos métiers, le plus de talents possibles.
- › Suivre de près Portima et les Insurtechs pour un développement harmonieux à prix raisonnable des outils informatiques indispensables.
- › Et enfin, continuer nos actions marketing pour promouvoir l'image du courtage en insistant particulièrement sur le marketing local et la déclinaison des moyens offerts par Brocom dans tous les bureaux.

Mais tous ces avancements ne se font pas seul. C'est avec une équipe très présente que tout cela est possible.

Le travail avec les Fédérations sœurs et nos compagnies partenaires du courtage est essentiel, sans oublier l'équipe de Brocom.

Mais surtout je voudrais remercier chacun des Vice-présidents de Feprabel pour leur implication tout au long de ces 3 années. Merci à Jean-Marc Boccart, Laurent Choda, Frédéric Keppers, Armand Koch, Valéry Lamotte, François Magnus. Merci aussi à tous les Présidents de chambres et à leurs autres représentants qui se sont succédés au Conseil d'Administration.

Et enfin, j'aimerais aussi remercier Henri-Philippe Dincq qui a œuvré pendant plus de 25 ans pour Feprabel en tant que trésorier, mais aussi en nous représentant au Cepom, à la Commission paritaire 307 et partout où il pouvait parler de la Fédération.

Une page se tourne et nous allons écrire la suite, ensemble, plus forts et plus soudés que jamais.

Outre les 4 priorités, je voudrais vous livrer, en vrac, les axes d'actions pour les 3 années à venir :

- › Remettre en avant la charte R.S.E. et faire en sorte que chaque bureau puisse être « Zéro Carbone ».
- › Rester vigilant vis-à-vis de la FSMA et des réglementations.
- › Vous aider, collectivement et individuellement à remplir vos obligations légales.
- › Affirmer la position de Feprabel qui défend tous les métiers et tous les statuts : Assurance, Banque et Crédit, courtiers et agents. En aidant davantage les courtiers de crédits et les agents bancaires.
- › Développer notre structure « FEPRABEL COURTAGE » pour pallier le manque de partenaires et vous trouver de nouveaux fournisseurs.
- › Rester attentif aux Insurtechs, les soutenir, et améliorer l'intégration dans Brio et le développement d'outils vers les clients.

Je vous fixe déjà rendez-vous lors des assemblées des sections de Feprabel et aussi pour notre Congrès 2023.

Bonnes vacances.

Martine Gilson
Présidente FEPRABEL
president@feprabel.be



News du secteur



SERGE MARTIN EST NOMMÉ CHIEF DISTRIBUTION OFFICER AU SEIN D'AXA BELGIUM ET ANTOINE BOYER DEVIENT LE CHIEF LIFE & HEALTH OFFICER

AXA Belgium a annoncé récemment que Serge Martin, actuel Chief Life & Health Officer, est nommé Chief Distribution Officer*. Il remplace Jean-Philippe Vandenschrick, qui quitte AXA pour poursuivre un nouveau projet personnel en dehors du Groupe. Antoine Boyer de la Giroday actuellement Directeur du Contrôle de Gestion du Groupe AXA, rejoint le Comité Exécutif d'AXA Belgium en tant que Chief Life & Health Officer*. Tous ces changements prennent effet le 1^{er} juillet 2022.



Serge Martin, Antoine Boyer, Etienne Bouas-Laurent et Philippe Vandenschrick

Serge Martin est titulaire d'un Master en Sciences Actuarielles (KULeuven) et d'un Master en Economie (Universitaire Faciliteiten Sint-Ignatius Antwerpen). Il a débuté sa carrière dans l'assurance chez Mercator et Noordstar avec une spécialité en assurance-vie. Après des passages chez KPMG, Aon, PwC et Insurope, Serge rejoint AXA Belgium en 2013 en tant que Chief Risk Officer, où il est étroitement impliqué dans la mise en œuvre de la réglementation Solvency II. En 2015, il est nommé Deputy CFO, responsable entre autres de la comptabilité et de la réassurance. En 2018, Serge est nommé Chief Life & Health Officer d'AXA Belgium.

Antoine Boyer de la Giroday est diplômé d'un Master d'Ingénieur Civil de l'École Polytechnique de Bruxelles ainsi que d'un PhD en Physique de l'Université de Cambridge. Il débute sa carrière comme consultant chez McKinsey & Company, où il effectue diverses missions en Belgique et à l'étranger pendant 4 ans. C'est durant ses années de conseil qu'Antoine se passionne pour l'assurance, effectuant de nombreuses missions dans ce secteur, notamment sur des sujets de stratégie, finance, et gestion des risques. Il décide de rejoindre AXA Belgium en 2015, où il occupe différentes fonctions au sein des équipes Finance et de la Business Unit Life, avant de rejoindre AXA Group début 2020 en tant que Directeur du Contrôle de Gestion du Groupe.

* Information sous réserve de l'approbation de la Banque Nationale de Belgique (BNB), le superviseur financier Belge.

Source : Communiqué de presse d'AXA, 05/05/2022

FRÉDÉRIC VAN DER SCHUEREN EST LE NOUVEAU CEO DE BELFIUS INSURANCE



©Belfius - www.lecho.be

Frédéric Van Der Schueren

Frédéric Van der Schueren sera le nouvel homme fort du pôle assurance de Belfius. Actuel directeur financier de l'entité, il reprend le flambeau de Dirk Vanderschrick. Le conseil d'administration dit avoir porté son choix sur Frédéric Van der Schueren pour ses compétences et dans un objectif « d'exploitation maximale du potentiel de croissance de la bancassurance, notamment en renforçant le partenariat entre banque-assurance. ». Cette nomination, qui reste soumise à l'aval des autorités de contrôle, n'est nullement un choix politique, insiste-t-on chez Belfius.

Ingénieur civil de formation et détenteur d'un diplôme en administration des affaires et en gestion fiscale, Frédéric Van der Schueren œuvre au sein de Belfius depuis plus de 20 ans. Il est entré chez Dexia Banque Belgique comme Product manager «Structured & Derivatives». Il a poursuivi ensuite sa carrière au sein de divers départements bancaires avant de basculer, en 2017, dans l'assurance, dont il devient le directeur financier. Il siège au comité du groupe depuis 2020.

Source : www.lecho.be, 28/04/2022

BALOISE INSURANCE RECONDUIT SON CONTRAT DE SPONSORING DE L'ÉQUIPE CYCLISTE SPORT VLAANDEREN



L'assureur Baloise Insurance prolonge son contrat de sponsoring de l'équipe UCI ProTeam Sport Vlaanderen - Baloise pour un minimum de deux ans, jusqu'à fin 2024.

En renouvelant ce partenariat, Baloise Insurance confirme son rôle d'allié à long terme de Sport Vlaanderen - Baloise ainsi que son enthousiasme à l'égard des amateurs de vélo de course et de randonnée. « *En tant qu'employeur, Baloise considère le déploiement des talents comme une priorité. Sport Vlaanderen - Baloise est réputé pour favoriser la progression de jeunes talents dont plusieurs ont d'ailleurs rejoint le circuit mondial. Ce contrat de sponsoring s'inscrit donc dans la lignée de notre philosophie d'entreprise* », explique Liesbeth Laureys, Directrice Marketing & Digital Business chez Baloise Insurance.

Source : Communiqué de presse de Baloise, 04/07/2022



Partage de responsabilité lorsque le conducteur n'est pas le propriétaire

Si dans le cadre d'un accident de la circulation, les responsabilités sont partagées et qu'un des deux véhicules est conduit par une personne qui n'en est pas la propriétaire, l'assureur de l'autre véhicule est tenu d'indemniser le propriétaire du véhicule de la totalité de son dommage dès lors que la faute du conducteur du véhicule n'est pas opposable au propriétaire du véhicule.

À l'inverse, la faute du conducteur du véhicule qui est propriétaire de son véhicule est opposable à son assureur qui ne percevra, dès lors, que la moitié du dommage résultant de l'accident.

Il y a donc une différence de traitement selon que le conducteur coresponsable de l'accident est propriétaire ou non du véhicule endommagé. Si le véhicule était conduit par son propriétaire, celui-ci ne peut réclamer à charge de l'autre coresponsable et de son assureur que l'indemnisation de leur quote-part de responsabilité car sa propre faute lui est opposable.

En revanche, si le véhicule était conduit par une personne autre que son propriétaire, celui-ci peut réclamer à l'autre coresponsable et à son assureur l'ensemble de son dommage, dans le cadre de l'obligation à la dette, car la faute du conducteur n'est pas opposable au propriétaire du véhicule.

Dans ce dernier cas, le coresponsable ne bénéficie pas du recours contributoire contre l'assureur du véhicule endommagé conduit par l'autre coresponsable. Selon que le véhicule endommagé était conduit par son propriétaire ou par une autre personne, l'obligation du coresponsable, dans le cadre de l'obligation à la dette, n'est pas garantie de la même façon.

Dans le cadre d'une procédure ayant conduit à un arrêt prononcé le 25 mai 2022, la cour constitutionnelle a eu l'occasion d'examiner cette problématique.

La question préjudicielle porte sur l'article 3, § 1^{er}, de la loi du 21 novembre 1989 « relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs » (ci-après : la loi du 21 novembre 1989), qui, avant sa modification par l'article 4 de la loi du 31 mai 2017 « modifiant la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs », disposait :

« L'assurance doit garantir l'indemnisation des personnes lésées chaque fois qu'est engagée la responsabilité civile du propriétaire, de tout détenteur et de tout conducteur du véhicule assuré, ...

[...]

Toutefois, peuvent être exclus de l'assurance, les dommages :

1° au véhicule assuré;

[...] »

En vertu de cette disposition, le contrat-type d'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs exclut de l'assurance les dommages causés au véhicule assuré, de sorte que, lorsque la responsabilité du conducteur du véhicule assuré est engagée, le dommage subi par ce véhicule n'est pas indemnisé par l'assureur de la responsabilité du propriétaire de ce véhicule.

La question est de savoir si la disposition en cause est compatible avec les articles 10 et 11 de la Constitution en ce qu'elle permet à l'assureur de la responsabilité civile du conducteur coresponsable de l'accident de décliner sa

garantie pour les dommages causés au véhicule assuré, de sorte que l'autre coresponsable de l'accident, qui a indemnisé ce dommage pour sa totalité dans le cadre de l'obligation in solidum à la dette, ne peut mobiliser la garantie de l'assureur précité.

La différence de traitement que la Cour est invitée à examiner repose sur le critère suivant : soit le véhicule pour lequel un des coresponsables de l'accident a indemnisé l'ensemble du dommage est le véhicule qui fait l'objet du contrat d'assurance de la responsabilité civile du véhicule conduit par l'autre coresponsable de l'accident, soit le véhicule endommagé est étranger à ce contrat d'assurance. Dans le premier cas, l'assureur peut décliner sa garantie pour couvrir le dommage causé au véhicule qu'il assure, alors que, dans le second cas, l'assureur ne peut refuser sa garantie pour couvrir le dommage causé à un véhicule étranger à ce contrat. Ce critère est objectif.

L'article 3 de la loi du 21 novembre 1989 s'inscrit dans le cadre d'un régime fondé sur la responsabilité et sur les assurances de la responsabilité. Il concerne les hypothèses dans lesquelles « est engagée la responsabilité civile » du propriétaire, du détenteur ou du conducteur du véhicule assuré. L'assurance de la responsabilité civile obligatoire des véhicules automoteurs a pour vocation d'intervenir pour réparer le dommage causé à des tiers par la faute de l'assuré et non pour réparer le dommage que l'assuré se cause à lui-même. Ce dernier dommage peut par contre être pris en charge par une assurance qui couvre les dégâts matériels occasionnés au véhicule.

L'exclusion de l'indemnisation des dommages matériels causés au véhicule assuré par la faute du conducteur de ce véhicule est dès lors cohérente par rapport au régime de responsabilité civile auquel se rattache l'assurance concernée.

Le coresponsable de l'accident n'est pas dépourvu de moyens de droit pour récupérer, auprès du conducteur du véhicule automoteur endommagé, la partie de ses débours qui correspond à la part de responsabilité de ce conducteur. Si le véhicule était conduit par son propriétaire, qui est la personne préjudiciée, le coresponsable peut lui opposer sa propre faute pour refuser d'indemniser la part du préjudice qui correspond à sa part de responsabilité. Si le véhicule était conduit par une autre personne, le coresponsable dispose d'un recours contre cette personne pour récupérer auprès d'elle la part de ses débours qui correspond à sa part de responsabilité.

La disposition en cause, en ce qu'elle empêche le coresponsable de l'accident de faire appel, en sus, à l'assureur de la responsabilité civile du véhicule endommagé, ne produit donc pas des effets disproportionnés pour le coresponsable de l'accident qui a indemnisé la totalité du dommage subi par le propriétaire du véhicule.

Denis Gouzée
Conseiller juridique FEPRABEL
denis.gouzee@legalex.be



8^e édition de l'Observatoire européen des intermédiaires d'assurance

Cette année, CGPA Europe consacre une partie de son étude aux incidences juridiques de la covid 19 sur le secteur des assurances, et notamment sur la couverture Pertes d'Exploitation, au coeur des débats assurantiels liés à la pandémie.

Il transparaît de cette analyse que la situation est relativement homogène en Europe où la majorité des litiges visent en premier lieu les assureurs. Les cas de mises en cause de la responsabilité des intermédiaires d'assurance restent encore marginaux. Dans la seconde partie de cette étude, CGPA Europe complète sa base de données répertoriant les mises en cause ayant marqué le secteur de l'intermédiation en 2020/2021 dans sept pays européens (la France, l'Italie, l'Allemagne, l'Espagne, le Royaume-Uni, l'Irlande et la Belgique). La principale source de mises en cause se dégageant de ces décisions cette année a trait aux obligations d'information et de conseil incombant aux intermédiaires d'assurance, ce qui met une fois de plus en exergue l'importance pour ces derniers de veiller à documenter tous les échanges et documents prodigués à leurs clients.

Les incidences juridiques de la covid 19 sur la distribution de produits d'assurance en europe

Royaume-Uni

Un « test case » sans précédent en europe

Au Royaume-Uni, peu de contrats couvrent les pertes d'exploitation sans dommage matériel, et les rares couvertures existantes se présentent sous forme d'extensions susceptibles de produire leurs effets à raison de sinistres liés à des maladies infectieuses ou encore au refus d'accès aux locaux assurés.

Après l'apparition de la covid 19, de nombreuses compagnies d'assurance se sont empressées de signaler que les extensions de garanties octroyées ne pourraient couvrir les sinistres liés à la pandémie. De ce fait, le Royaume-Uni a rapidement pris une initiative originale, le démarquant fortement de ses homologues européens. En effet, face aux réclamations émanant de clients insatisfaits, **la Financial Conduct Authority - le régulateur des assurances - a initié devant une juridiction anglaise, la High Court of Justice de Londres, une « affaire test » le 9 mai 2020, à l'encontre de huit assureurs, afin de fournir davantage de clarté sur la prise en charge des pertes d'exploitation découlant de la pandémie.** Le régulateur a ainsi représenté les intérêts des assurés dans le cadre de cette affaire, qui pourrait affecter plus de 370.000 entreprises. C'est dans ce cadre que la High Court a rendu le 15 septembre 2020 une décision largement en faveur des assurés, que six des compagnies d'assurance concernées ont décidé de remettre en cause au moyen d'un appel. En raison de l'urgence particulière de la situation, il a été décidé que l'affaire serait directement présentée à la Cour Suprême, qui a rendu sa décision finale en janvier 2021, grâce à ce processus décisionnel accéléré. Cet arrêt, également favorable aux assurés, se prononce sur les trois types de clauses présentes sur le marché anglais, à savoir :

- › **Les clauses « maladies infectieuses »** qui prévoient la couverture des pertes d'exploitation causées par la survenance d'une maladie à déclaration obligatoire dans un rayon déterminé. La Cour suprême a estimé que les assurés étaient en droit d'être indemnisés dès lors qu'au moins un cas de covid 19 était constaté dans une zone géographique déterminée au moment des mesures de confinement.
- › **Les clauses de « refus d'accès aux locaux assurés »** : la Cour Suprême a jugé que certains éléments devaient être satisfaits pour que la clause ait vocation à jouer, à savoir : (a) la survenance d'un incident ou d'une situation d'urgence, entraînant (b) des restrictions imposées par une autorité publique, résultant en (c) une fermeture

À NOTER

Cette affaire test ne vise pas directement les intermédiaires d'assurance, qui doivent néanmoins accompagner leurs clients dans les démarches à accomplir auprès des compagnies d'assurance pour la prise en charge de leur sinistre. De manière générale, les mises en cause à leur rencontre sont peu nombreuses. Lorsqu'elles existent, plutôt que d'identifier un manquement spécifique du courtier à ses obligations, elles ont tendance à porter sur les circonstances de faits entourant la souscription du contrat, ou émanent simplement de clients insatisfaits du refus de prise en charge de leur sinistre par l'assureur. De ce fait, il sera fort difficile pour ces clients d'initier une procédure à l'encontre de leur intermédiaire d'assurance au Royaume-Uni.

À NOTER

Cette décision n'est pas sans importance pour les intermédiaires d'assurance, qui pourraient voir les risques de mises en cause à leur rencontre s'accroître au motif qu'ils n'ont pas suffisamment expliqué les dispositions de l'IPID à leurs clients lors du processus de souscription. Quelques semaines après ce jugement, le 19 avril 2021, une autre décision a été rendue, cette fois-ci en faveur d'un assureur - AXA - et du courtier ayant placé le risque, dans une affaire portée devant les tribunaux par un hôtelier. Les juges ont estimé que les pertes d'exploitation résultant de la pandémie ne pouvaient être couvertes par le contrat, la covid 19 n'étant pas énumérée dans la liste des maladies susceptibles d'être garanties.

ou une impossibilité d'utiliser tout ou partie des locaux, ou d'exercer l'activité commerciale assurée, résultant à son tour (d) en une interruption d'activité.

- **Les clauses dites hybrides, qui couvrent le refus d'accès (par ordre de l'autorité civile)** en raison d'une maladie infectieuse : comme pour le refus d'accès aux locaux, la Cour Suprême a fait une interprétation extensive de ce type de clauses en faveur des assurés, plus large encore que celle de la High Court.

Vingt-et-un contrats ont été examinés par les juges dans le cadre de cette affaire, mais la FCA estime que l'impact de cette décision serait bien plus vaste qu'il n'y paraît, car elle pourrait affecter près de 700 contrats d'assurance émis par près d'une soixantaine d'assureurs. Au 6 décembre 2021, plus de 31.325 assurés s'étaient vus octroyer des indemnités au titre de leurs pertes d'exploitation, et la valeur totale des règlements effectués par les assureurs à titre définitif était de 916.662.633£.

Irlande

L'IPID a l'épicentre d'une affaire retentissante

En Irlande, la garantie Pertes d'Exploitation sans dommage matériel existe, mais n'est pas standard et se présente sous forme d'extensions de garantie qui restent relativement rares. De manière générale, les compagnies d'assurance refusent de mobiliser leur garantie au titre de pertes d'exploitation liées à la pandémie. Face à ces refus de prise en charge, la plupart des assurés ont largement recouru aux services du Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO), le médiateur irlandais, tandis que d'autres ont pris le parti d'attirer les assureurs devant les tribunaux. Dans sa Revue des réclamations 2020, le FSPO dénombre 600 réclamations liées à la pandémie, dont 124 relatives à la garantie Pertes d'Exploitation. Contrairement à son homologue anglais, le régulateur irlandais n'a pas

pris le parti d'initier une affaire test, mais a laissé aux acteurs du marché le soin de s'emparer du débat. C'est ainsi que quelques semaines après le test Case de la FCA, FBD - un assureur irlandais - a fait l'objet de l'attention des médias en raison de sa gestion des sinistres liés à la pandémie. En effet, suite à ses refus de garantie répétés, quatre grands groupes de débit de boissons ont engagé des poursuites judiciaires à son encontre. Un jugement a été rendu par la High Court de Dublin le 5 février 2021¹ dans le cadre de cette affaire à valeur d'exemple, donnant raison aux assurés.

Pour rendre cette décision, les juges se sont focalisés en particulier sur les indications présentes dans l'IPID distribué par FDB, et notamment sur la référence au mot « maladie », qu'ils ont comparée à celle présente au sein du contrat. Ils en ont conclu que la nature de la couverture n'était pas suffisamment détaillée, en raison de différences significatives entre ce qui était décrit dans l'IPID et dans le contrat sur ce point. La Cour a donc procédé à une lecture relativement large de l'IPID, soulignant l'importance que revêt ce document, susceptible d'être utilisé par les assurés pour comprendre la signification des termes utilisés dans la documentation contractuelle.

FRANCE

Fronde des restaurateurs contre les assureurs (et l'un d'entre eux en particulier...)

En France, aucune action n'a été initiée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR, l'organe de supervision français de la banque et de l'assurance), qui a cependant réalisé une enquête en juin 2020 sur les garanties Pertes d'Exploitation, affirmant que 93,3 % des 220 contrats étudiés n'étaient pas susceptibles de couvrir les pertes d'exploitation liées à la covid 19². L'ACPR a également précisé que : « dans certains cas, seule une interprétation



1. JUDGMENT of Mr. Justice Denis McDonald delivered on 5th February, 2021, FBD INSURANCE plc [No. 2020/3656 P./No. 2020/3658 P./No. 2020/3402 P./No. 2020/3453 P.]

2. Garantie « pertes d'exploitation » : l'état des lieux de l'ACPR, 23 juin 2020

8^e édition de l'Observatoire européen des intermédiaires d'assurance (suite)



du juge serait de nature à lever toute incertitude si les assureurs concernés, en cas de doute, n'interprètent pas le contrat en faveur de l'assuré ». Cette annonce a été prise au pied de la lettre par les assurés, qui n'ont pas hésité à initier des actions en justice à l'encontre de leur assureur. Ainsi, AXA s'est rapidement retrouvée au centre des contentieux concernant l'indemnisation des pertes d'exploitation consécutives à la covid 19. **Ainsi, après la retentissante affaire l'ayant opposée à un célèbre restaurateur français avec lequel elle avait finalement transigé, un autre débat largement médiatisé a placé AXA sous le feu des projecteurs.** En effet, un contrat standard offert à près de 15.000 clients restaurateurs par la compagnie comportait une garantie des pertes d'exploitation consécutives à une fermeture administrative, contenant une exclusion que l'assureur a soulevée pour refuser sa garantie. Après plus d'un an de bras de fer juridique, AXA a souhaité mettre un terme à ce débat, en proposant à ses clients une solution financière amiable. D'autres assureurs ont également été assignés par leurs clients dans des affaires similaires, rendant le contentieux français extrêmement riche en la matière. La justice française a en effet fait preuve d'une certaine célérité dans le contexte de la pandémie, puisqu'au 30 avril 2021, 115 décisions avaient déjà été rendues concernant la seule clause AXA. Parmi ces décisions, 90 étaient en faveur des assurés et 25 en faveur d'AXA.

Le contentieux des mises en cause des intermédiaires a pour particularité d'avoir évolué au fil des développements de celui opposant les compagnies aux assurés. Ainsi, dans un premier temps, les demandes en justice - principalement en référé - ont été tournées à l'encontre des assureurs du fait de l'existence de clauses garantissant la fermeture administrative des locaux assurés en raison d'épidémie. Puis dans un second temps, le débat a évolué, et les assurés ont utilisé les moyens développés par les compagnies pour rechercher la responsabilité des intermédiaires à titre subsidiaire. Puis, dans un troisième temps, les assurés qui ne bénéficiaient pas d'une clause pouvant donner lieu à garantie ont imaginé de mettre en cause la responsabilité des intermédiaires à titre

principal pour ne pas leur avoir proposé une garantie Pertes d'exploitation suite à une fermeture administrative du fait d'une pandémie. Il n'était pas question d'aborder le problème de front, car il était difficile de soutenir que l'intermédiaire d'assurance aurait dû prévoir la covid 19. En revanche, ne pas proposer la garantie des pertes d'exploitation suite à une intoxication alimentaire à un restaurateur était selon eux fautif. En effet, ils estimaient que la clause prévoyant cette garantie - incluant le risque d'épidémie - leur aurait permis de bénéficier d'une indemnisation. Malgré ces arguments, la responsabilité des intermédiaires d'assurance n'a jusqu'à présent pas été retenue par les tribunaux français, mettant à chaque instance les intermédiaires hors de cause.



Allemagne

Des décisions qui se suivent et ne se ressemblent pas

En Allemagne, dès le début de la crise sanitaire, beaucoup d'assureurs ont refusé d'accorder leur garantie, la covid 19 ne faisant pas partie des pathologies énumérées dans les maladies à déclaration obligatoire figurant dans la Loi sur la Protection contre les Maladies Infectieuses (« IfSG ») lors de la propagation de la pandémie. De ce fait, assureurs et assurés se sont âprement disputés devant les tribunaux pour savoir si les garanties Pertes d'Exploitation étaient susceptibles de produire leurs effets face aux conséquences de la covid 19. De nombreuses affaires sont encore en cours, dont les résultats sont relativement nuancés, certains étant en faveur des assurés, d'autres des assureurs.

Du point de vue judiciaire, les décisions des tribunaux se suivent mais ne se ressemblent pas, et seuls les assureurs semblent être la cible d'assurés insatisfaits. En effet, en avril 2020, un jugement du Tribunal de Mannheim avait suscité beaucoup d'espoirs chez les hôteliers-restaurateurs allemands, en condamnant un assureur à indemniser l'un de ses clients

À NOTER

De manière générale, la responsabilité civile professionnelle des intermédiaires n'est que peu sollicitée devant les tribunaux dans le cadre des contentieux liés à la covid 19 - moins de 10% des cas au 30 avril 2021 - et est systématiquement mise hors de cause par les juges. En effet, le débat qui sous-tend ces mises en cause porte en réalité sur l'interprétation et la clarté de clauses contractuelles, et concerne donc la relation assureur/assuré.

À NOTER

Il n'y a pas encore de décision fédérale qui viendrait réellement trancher le débat, ni d'arrêt concernant le secteur de l'intermédiation.

À NOTER

Une ligne jurisprudentielle commence donc à s'esquisser en Espagne, selon laquelle la pandémie est couverte par les garanties Pertes d'Exploitation présentes sur le marché, à moins qu'elle n'ait été expressément exclue. Point notable : jusqu'à présent, CGPA Europe n'a répertorié aucune mise en cause liée à la pandémie visant les intermédiaires d'assurance.

au titre des pertes d'exploitation liées à la fermeture de ses locaux. Une décision de la Cour d'appel de Hamm a renversé la donne le 15 juillet 2020, tranchant cette fois-ci en faveur de l'assureur. En effet, les juges ont constaté que parmi les maladies mentionnées au contrat, ne figurait pas la covid 19 lors du premier confinement. Seule une référence générale à l'IfSG était présente, suivie d'une énumération de maladies susceptibles d'être couvertes. Les magistrats ont considéré cette liste comme suffisamment exhaustive, et en ont déduit que la covid 19 n'était pas garantie. Plus récemment, une décision similaire a été rendue par une Haute Cour régionale (OLG Stuttgart, 7 U 351/20) : en l'espèce, le contrat était rédigé sous forme d'une « tous risques sauf », mais listait certaines maladies figurant dans l'IfSG, précisant qu'elles étaient spécifiquement exclues de la garantie. L'assuré a alors remis en cause le refus d'indemnisation lui étant opposé par l'assureur, au motif que la covid 19 ne faisait pas partie de cette liste, et a porté l'affaire devant les juges. Le tribunal a alors estimé que la covid 19 n'était pas une maladie susceptible d'être garantie, bien qu'elle ait été ajoutée postérieurement à la loi. **En effet, les magistrats affirment que les assurés ne pouvaient pas raisonnablement estimer que toutes les maladies figurant dans l'IfSG étaient susceptibles d'être couvertes par le contrat, même celles ajoutées a posteriori à la loi, imprévisibles au moment de la souscription.**

Espagne

Des décisions qui ne tranchent pas le fond du débat ?

En Espagne, les couvertures Pertes d'Exploitation liées à des fermetures d'entreprises causées par des décisions émanant des autorités publiques demeurent très rares sur le marché. Lorsqu'elles existent, elles ne sont pas conçues pour les consommateurs « de masse », mais pour des risques spéciaux et sont particulièrement onéreuses. Dès le 3 février 2021, la justice espagnole a statué en appel sur une affaire dans laquelle l'assureur était mis en cause pour avoir refusé de garantir les pertes d'exploitation d'un

restaurateur qui avait été contraint de fermer son établissement durant la pandémie. La Cour d'Appel de Gérone a accueilli ses demandes, se fondant sur une interprétation large d'une clause contractuelle, considérée par les magistrats comme limitant les droits de l'assuré. En effet, en présence de telles clauses, la Loi espagnole sur le Contrat d'Assurance impose que l'assuré ait bien connaissance de ces limitations, et les ait expressément acceptées. En l'espèce, les juges ont estimé que la clause en question aurait dû être typographiquement distincte du reste du texte, et expressément acceptée par l'assuré, ce qui n'était pas le cas. **Les juges ont ainsi considéré qu'il était inutile de déterminer la cause de la perte d'exploitation dans cette affaire - à savoir le virus ou les mesures gouvernementales - mais qu'il s'agissait plutôt de déterminer si la couverture avait vocation à s'appliquer au regard de la rédaction de la police.**

Le 16 juin 2021, la même Cour d'Appel a une fois de plus condamné un assureur dans une affaire similaire, et le 21 juillet 2021, le Tribunal de Grande Instance de Grenade a rendu un jugement une fois encore favorable aux assurés, estimant que toutes les causes de pertes d'exploitation étaient susceptibles d'être couvertes par le contrat examiné par les juges, sauf exclusion spécifique expressément acceptée par le preneur d'assurance, circonstance qui n'était pas démontrée en l'espèce.

Ces décisions ont suscité une vive polémique en Espagne, certains estimant qu'elles ne tranchent pas le fond du débat - à savoir la nécessité ou non d'un dommage matériel pour que la garantie produise ses effets - mais portent sur des éléments purement factuels. Ce débat a récemment été ravivé par plusieurs jugements rendus cette fois-ci en faveur de compagnies d'assurance par des tribunaux de première instance le 14 juillet (tribunal de première instance n° 3 de Gijón) et le 7 septembre 2021 (tribunal de première instance n° 3 de Valence) qui prennent le contrepied de ces décisions, affirmant que les clauses contractuelles en question ne viennent pas limiter les droits des assurés, mais circonscrire l'objet du risque.



8^e édition de l'Observatoire européen des intermédiaires d'assurance (suite)



Belgique

La question de la prise en charge des pertes d'exploitation trouve peu d'écho

Le marché de l'assurance Pertes d'Exploitation est peu développé en Belgique, et aucune décision de justice n'a été rendue en la matière, bien que ce sujet ait fait l'objet de nombreuses discussions. Si des litiges venaient à se présenter, la liberté contractuelle étant déterminante, il faudrait alors réaliser une analyse des contrats au cas par cas. En effet, en cas de conflit, les juges du fond s'adonnent à un travail d'interprétation des clauses litigieuses, en recherchant la commune intention des parties lors de la conclusion du contrat.

Ainsi, en Belgique, la question de la prise en charge des pertes d'exploitation par les assureurs n'a trouvé que peu d'écho, et les mises en cause à l'encontre des assureurs et intermédiaires d'assurance sont rares, que ce soit devant les tribunaux ou le médiateur belge. En effet en 2020, seules 357 demandes d'interventions - non nécessairement liées à la garantie Pertes d'Exploitation - découlaient de la pandémie en Belgique. A titre de comparaison, 6 883 demandes d'intervention ont été répertoriées à l'encontre d'entreprises d'assurance la même année, et 701 contre les intermédiaires d'assurance.

À NOTER

Les demandes d'intervention visant les intermédiaires en lien avec la pandémie touchent essentiellement les branches d'assurance assistance et annulation, et concernent principalement des intermédiaires ayant des pouvoirs de règlement. Dans le cadre de ces demandes, les clients souhaitent essentiellement obtenir le remboursement de leur prime, et de manière générale, grâce à l'intervention du médiateur, ils obtiennent gain de cause, ou alors le déplacement de leur couverture à une période ultérieure.

Italie

les intermédiaires d'assurance préservés des conséquences de la pandémie

En Italie, la pandémie a mis un frein aux activités des tribunaux, les calendriers procéduraux ayant fortement été rallongés. Chaque tribunal a pu adopter des mesures spéciales pour mener à bien ses activités, et les délais de prescription et de déchéance ont la plupart du temps été suspendus.

Pour ce qui est de la garantie Pertes d'Exploitation, aucun sinistre n'a été répertorié à ce jour, l'offre d'assurance étant très rare dans ce domaine en Italie. **En revanche, certains secteurs ont été particulièrement affectés par la pandémie**, et ont vu le nombre de déclarations de sinistres s'accroître. Cela est particulièrement vrai **pour l'assurance employeur, ou l'assurance vie**. De même, l'industrie du voyage a été l'un des secteurs les plus fortement impactés par la covid 19, bien que quelques contrats contiennent des exclusions relatives aux épidémies ou aux pandémies : le cas échéant, les assureurs en question ont soulevé ces clauses pour refuser leur garantie.

À NOTER

Dans tous ces secteurs, les demandes d'indemnisation concernent les compagnies d'assurance, et à notre connaissance, la responsabilité civile professionnelle des intermédiaires d'assurance n'a pas été directement mise en cause en Italie dans ce cadre, ce qui ne fait que de renforcer cette tendance qui tend à s'affirmer en Europe depuis le début de la pandémie.

Les défis de la mise en conformité

La Financial Conduct Authority (FCA) est l'organisme de supervision au Royaume-Uni, dont les pouvoirs visent l'ensemble du secteur financier, comptant près de 60.000 acteurs. Tous les assureurs, courtiers d'assurance et Managing General Agents (MGA)³ sont soumis au contrôle de la FCA, qui est chargée de la supervision de leur conduite. Sa mission est d'assurer la protection de leur clientèle, et de veiller à ce que les intérêts des consommateurs soient toujours placés au cœur de leur activité. **Ainsi, les intermédiaires se doivent de respecter les règles exposées au sein du Manuel de la FCA⁴, qui est un document relativement volumineux et régulièrement amendé.** Il aborde un large éventail de sujets, s'étendant de l'assurance des téléphones mobiles à l'organisation du marché des courtiers grossistes.

Outre ce dense instrument normatif, les intermédiaires doivent également prêter attention aux décisions d'un autre organisme : le Financial Ombudsman Service (FOS), médiateur des assurances, qui a été créé pour traiter les réclamations émanant du secteur des services financiers. Il peut prendre des décisions juridiquement contraignantes concernant des réclamations **dont la limite d'indemnisation peut atteindre une valeur de 355.000€, et n'est pas strictement tenu d'appliquer les principes juridiques ou la jurisprudence dégagée par les tribunaux anglais.** Le FOS rend ses décisions en se fondant plutôt sur ce qui est « juste et raisonnable », c'est-à-dire sur le principe d'équité.

Chaque année, les exigences de ces institutions constituent un fardeau qui pèse de plus en plus lourd sur les épaules des intermédiaires d'assurance, et nombre d'entre eux ont pris l'initiative de recourir aux services de consultants, d'employés à temps plein, voire d'équipes entières, afin d'être en adéquation avec les règles qui leur sont imposées. La conformité fait donc désormais partie intégrante de l'activité des courtiers d'assurance. En outre, des recherches menées par London Economics ont montré que le coût de la mise en conformité des petites structures de courtage avoisinerait 6,8 % de leurs revenus, soit une moyenne bien plus importante que celle que leurs amis européens doivent déboursier. **Bien que la réglementation ne soit pas une chose négative en soi, l'enthousiasme dont fait preuve la FCA est synonyme de dépenses relativement élevées pour les intermédiaires d'assurance.**

Face à ces évolutions, certains courtiers - y compris ceux exerçant leur activité depuis de nombreuses années - ont décidé de prendre les devants et d'accélérer leur marche vers la mise en conformité, malgré le temps et les coûts croissants qu'elle implique. D'importants changements ont donc eu lieu au cours des vingt dernières années, et il est certain que d'autres se profileront encore à l'horizon dans les années à venir. La mise en conformité constitue donc une réalité bien ancrée pour les courtiers d'assurance au Royaume-Uni, **et ceux qui sauront s'adapter au gré de ses évolutions seront les plus à même de tirer leur épingle du jeu.**



3. Contrairement aux agents ou courtiers traditionnels, les MGA sont investis de pouvoirs de souscription ordinairement propres aux assureurs, ainsi que d'autres attributions comme une certaine souplesse dans la tarification du produit d'assurance ou encore le règlement des sinistres. Généralement, les MGA sont impliqués dans des lignes de couverture dites « spéciales » ou de niche, telles que la responsabilité professionnelle, le cyber, les polices Director&Officer, etc. Cela étant, ils commercialisent également des produits plus génériques, comme des produits d'assurance auto. Autre point notable : les MGA sont parfois détenus par de grands groupes de courtage, ou peuvent encore créer leur propre système de distribution. Ainsi, tandis que certains commercialisent leurs produits d'assurance au moyen d'un réseau de courtiers, d'autres le font de manière directe

4. Le Manuel de la FCA est une compilation des normes édictées par la FCA, présentée sur le site internet de la FCA sous forme consolidée.

8^e édition de l'Observatoire européen des intermédiaires d'assurance (suite)



La formation au coeur de la transposition de la directive sur la distribution d'assurances

Ces deux dernières années, si l'on omet la pandémie, l'événement le plus significatif qui marquera sans nul doute un tournant majeur dans le secteur de l'intermédiation espagnole est la **transposition tant attendue de la Directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la Distribution d'Assurances (DDA)**.

Comme nous l'avions expliqué dans la précédente édition de l'Observatoire, afin d'accélérer le processus de transposition, il a été décidé de promulguer un Décret Royal approuvé par le gouvernement espagnol le 4 février 2020, plutôt que de faire voter une loi par le Parlement. **L'Espagne est toujours dans l'attente du texte de transposition final, qui sera prochainement présenté par le Parlement espagnol et comportera sans nul doute quelques amendements en fonction des modifications proposées par les acteurs du marché.** Par ailleurs, viendra se greffer à ce nouveau cadre juridique l'interprétation qu'en feront les tribunaux, qui n'hésitent généralement pas à adopter une position protectrice des consommateurs. Cette tendance ne fait que conforter un net changement qui s'amorce depuis quelques années dans le comportement des consommateurs, avec des attentes et une propension à recourir aux procédures de réclamation toujours plus élevées.

Face à ces exigences, la formation jouera un rôle crucial pour les intermédiaires d'assurance ces prochaines années. En effet, ceux-ci doivent prêter une attention toujours plus rigoureuse à l'application des techniques de gestion des risques afin d'offrir aux consommateurs un service de qualité, tout en limitant les préjudices qu'est parfois susceptible de générer leur activité. À cet

égard, la récente parution du Décret Royal 287/2021 sur la Formation des Distributeurs d'assurances et de réassurances devrait servir de tremplin pour enrichir la culture de l'assurance en Espagne, et permettre de renforcer la confiance qu'accorde le client à son intermédiaire, relation qui est l'une des pierres angulaires du secteur de l'assurance.

Après un long processus législatif, la France met en oeuvre une réforme décisive pour le secteur du courtage

Après un processus législatif ayant duré près de trois ans, la France a mis en place en avril dernier une réforme visant à l'encadrement du secteur du courtage, qui entrera en vigueur au printemps 2022.

Les principaux apports de cette réforme tant attendue sont :

- › la création d'un système d'autorégulation de la profession de courtier par la mise en place d'associations professionnelles agréées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR », le régulateur français);
- › le renforcement des règles encadrant le démarchage téléphonique pour la distribution de contrats d'assurance.

Cette réforme concerne plus de 50.000 professionnels de l'intermédiation (30.000 intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) d'une part,

et 24.000 intermédiaires d'assurance d'autre part, ainsi que leurs mandataires). Elle était appelée de ses vœux par l'ACPR, constatant dans son Rapport annuel pour l'année 2019 certains dysfonctionnements en matière de conformité réglementaire, et soulignant « la nécessité de renforcer la vigilance et le contrôle des conditions de commercialisation des produits d'assurance, mais aussi l'encadrement de l'activité de courtage en général ». Afin de répondre à ces préoccupations, cette réforme a pour **principal objectif de laisser le secteur s'autoréguler, permettant aux organisations professionnelles de contribuer à une modernisation du rôle et des missions de la profession.**

Ainsi, la loi du 8 avril 2021 portant réforme du courtage impose aux courtiers d'assurance et à leurs représentants d'adhérer à une association professionnelle agréée avant de pouvoir s'inscrire au registre des intermédiaires français (Orias). Les associations professionnelles, qui agiront sous l'autorité de l'ACPR, seront chargées de contrôler leur activité et de soutenir leurs membres. Dans ce cadre, elles pourront :

- › vérifier les conditions d'accès et d'exercice de leur activité ainsi que le respect des exigences professionnelles et organisationnelles ; - leur proposer un service de médiation ;
- › leur offrir un service d'accompagnement et d'observation de l'activité et des pratiques professionnelles notamment par la collecte de données statistiques ;
- › émettre des recommandations relatives à la fourniture de conseils, aux pratiques de vente et à la prévention des conflits d'intérêts ;

- › prononcer des sanctions à leur encontre sauf s'agissant de manquements relevant de la compétence exclusive de l'ACPR ;
- › mettre fin à l'adhésion d'un de leurs membres.

Cette réforme fait également un pas en avant en renforçant les règles visant le démarchage téléphonique, apportant des précisions détaillées sur la manière dont les courtiers doivent procéder lors de telles opérations.

Elle constitue ainsi une avancée majeure dans le paysage du courtage français. Point notable : dans le reste de l'Europe, l'adhésion à une association d'intermédiaires d'assurance est la plupart du temps facultative, ou n'est plus obligatoire. A titre d'exemple, l'Espagne avait imposé une obligation similaire aux intermédiaires d'assurance par le passé, mais la loi a été modifiée en 1992 et depuis, cette exigence n'est plus de mise.

Source : Observatoire européen des intermédiaires d'assurance



La République tchèque prend la présidence du Conseil de l'Union européenne pour 6 mois

Depuis le 1^{er} juillet 2022, la Tchéquie occupe pour 6 mois la présidence du Conseil de l'Union européenne. Il s'agit d'une direction tournante, chaque pays de l'UE étant appelé à remplir cette fonction pendant un semestre. La République tchèque succède ainsi à la France, et à partir du 1^{er} janvier 2023, ce sera au tour de la Suède d'exercer cet office.

La République tchèque remplace la France, sur fond de crises avec la guerre en Ukraine et ses conséquences et la pandémie qui, bien que relativement stabilisée, n'est toujours pas terminée et reste sous la menace d'une septième vague.

Le programme de présidence du Conseil de l'Union européenne de la Tchéquie consistera à « renforcer la liberté, la responsabilité, la sécurité et la prospérité communes... L'invasion russe de l'Ukraine nous a montré que notre liberté et notre sécurité sont aujourd'hui aussi menacées que par le passé. La lutte pour la liberté ne s'arrête jamais... Une autre tâche importante de la présidence tchèque sera la reconstruction de l'Ukraine après la guerre... La pandémie de COVID-19 et la guerre en Ukraine nous rappellent que nous devons accroître la résilience des chaînes d'approvisionnement et de l'ensemble de l'économie européenne face aux menaces extérieures. »

L'épidémie du COVID-19 a touché la Tchéquie (3.943.792 contaminations - 40.334 décès, 376 pour 100.000 habitants) dans une proportion nettement plus élevée que la Belgique (4.320.107 - 32.015 décès, 275 pour 100.000 habitants)¹. Pour la vaccination, les chiffres tchèques² sont aussi moins bons : 65 % de la population, soit 6.966.104 personnes ont reçu au moins une dose, ce qui situe le pays sous la moyenne européenne (75 %) (Belgique : 80 % et 9.249.494 personnes).

La Tchéquie, ou République tchèque selon sa dénomination officielle, est un état d'Europe centrale sans accès à la mer situé au carrefour entre les zones de cultures germaniques et slaves. Le pays a adhéré à l'Union européenne en 2004 et membre de l'OTAN depuis 1999, de l'ONU et de l'Espace Schengen. Elle est indépendante depuis 1993 suite à la scission de la

Tchécoslovaquie. Ce sera la deuxième fois que la Tchéquie présidera le Conseil de l'Union européenne. Elle n'est pas membre de la zone Euro, et sa monnaie est la couronne tchèque.

La République tchèque est bordée au Nord-Est par la Pologne, au Nord-Ouest et à l'Ouest par l'Allemagne, au Sud par l'Autriche, à l'Est-Sud-Est par la Slovaquie. Le pays s'étend sur 78.870 km², soit 2,5 fois la superficie de la Belgique. La Tchéquie compte 10.701.777 d'habitants, soit un peu moins que la population belge. Sa capitale est Prague. La langue officielle est le tchèque.

La Tchéquie en tant qu'Etat souverain possède une courte histoire puisqu'il n'est indépendant que depuis 1993, à la suite de la scission de la Tchécoslovaquie en 2 entités indépendantes. Cette dernière résultant du démembrement de l'Empire Austro-Hongrois après sa défaite lors de la Première Guerre mondiale.

Ilot de démocratie au sein de l'Europe centrale de l'entre-deux guerres, le répit fut de courte durée puisqu'en 1938, l'Allemagne nazie annexa la région des Sudètes, constituant un des préambules à la Seconde Guerre mondiale. En mars 1939, les Nazis, motivés par sa prospérité industrielle et économique et par l'apathie de l'Europe, annexèrent le reste du pays pour former le Protectorat de Bohême-Moravie. En 1945, après 6 ans d'occupation par les troupes allemandes, la Tchécoslovaquie est libérée par les Soviétiques et entre dans le giron des pays satellites de l'URSS. Au passage, elle cède la Ruthénie subcarpatique à... l'Ukraine. Le pays devient donc une république populaire à parti unique vassal de l'Union soviétique et adopte un système d'économie planifié. La Tchécoslovaquie devient membre du Pacte de Varsovie et du COMECON, le marché commun des pays de l'Est.

En 1968, Alexander Dubček lance un programme de réformes allant dans le sens d'une libéralisation du régime, appelé « Printemps de Prague » qui sera réprimé violemment par les forces du Pacte de Varsovie. Le 17 novembre 1989, à l'occasion du cinquantième anniversaire de la répression estudiantine, débute la « Révolution de Velours »,

1. Chiffres du 12 juillet 2022 - Source : Center for Systems Science and Engineering de l'université Johns-Hopkins.

2. Chiffres du 12 juillet 2022 - Source : Our World in Data sur la base des rapports officiels des agences nationales de santé.



Prague, capitale de la République tchèque

République tchèque (CZ) data table						
CZ	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Primes assurance-vie, €m	2.310	2.083	2.117	2.037	1.857	1.773
Primes assurance non-vie, €m	3.119	2.834	3.189	3.367	3.579	3.769
Primes assurance santé, €m	97	300	339	360	721	741
Prestations vie, €m	1.894	1.632	1.633	1.643	1.616	1.384
Débours sinistre non-vie, €m	1.656	1.660	1.877	1.684	1.900	1.764
Débours soins de santé, €m	27	91	105	104	256	275
Investissements en portefeuille, €m	15.998	16.092	17.555	17.615	16.533	16.687
Taux de pénétration, %	3,6	3,1	3,0	2,8	2,8	2,9
Densité, €	574	525	535	549	583	588

qui, le 30 décembre porte l'opposant tchèque Václav Havel à la présidence de la République tchécoslovaque. Cela marquera le début du processus qui mènera à la scission du pays entre la République tchèque d'une part et la Slovaquie de l'autre.

Parmi les pays émergents de l'Europe centrale, la Tchéquie offre l'économie la plus industrialisée et la plus développée. C'est l'un des pays ex-communistes les plus stables et les plus prospères. Pour sortir le pays d'un des systèmes d'économie planifiée parmi les plus rigides, des thérapies de choc sont appliquées avec succès pour assurer le passage vers une économie dynamique et prospère.

De grands groupes automobiles comme Volkswagen (qui a racheté Skoda), possèdent des usines dans le pays. Les autres industries concernent la métallurgie, la construction mécanique, l'équipement électrique, les moyens de transport, l'environnement, et la construction. L'agro-alimentaire (avec le secteur brassicole notamment) est aussi très actif. Le secteur du tourisme constitue une importante ressource pour le pays : la ville de Prague, son patrimoine culturel, mais aussi les sources thermales de Karlovy Vary.

Le taux de chômage tchèque est de 2,8 % (Belgique : 6,3 %). Le revenu annuel par habitant et par an se monte à € 22.270 (Belgique : € 43.680). La dette publique s'élève à 41,9 % du PIB et le pays présente un déficit de 5,9 % du PIB (Belgique respectivement : 108,2 % et -5,5 %). Ces chiffres placent la

Tchéquie au 27^{ème} rang mondial de l'indice du développement humain (IDH ; Belgique : 17^{ème}).

Le marché tchèque de l'assurance

Au regard du tableau consolidé du marché tchèque de l'assurance, on remarque une croissance constante en IARD, une tendance baissière en assurance vie, et une forte hausse en soins de santé pour toute la période observée. La Tchéquie compte en 2020, 37.994 intermédiaires inscrits auprès de la Banque Centrale tchèque CNB - Česká Národní Banka, soit 1 pour 281 habitants (1 pour 1038 en Belgique). La répartition est la suivante : 1.122 courtiers, 34.641 agents (liés, sous-agents...), les 2.231 restants se répartissant entre bancassurances et autres.

Les intermédiaires (agents et courtiers) ont plus de 54 % de parts de marché, suivi par la bancassurance à 24 % et le direct à 22 %. Les intérêts des courtiers tchèques sont représentés par l'ACPM, membre du BIPAR.

Rendez-vous en janvier 2023, pour la présidence suédoise !

Eric Vanhalle
CEO Ajoint FEPRABEL

Sources : Eurostat - EIOPA - Insurance Europe - ASOCIACE ČESKÝCH POJIŠŤOVACÍCH MAKLÉRŮ (Association des courtiers d'assurance tchèques)



21^e baromètre des vacances d'Europ Assistance

Europ Assistance a présenté le 14 juin lors d'une conférence de presse son 21^{ème} Baromètre européen des Vacances. À cette occasion, la compagnie a dévoilé les principales tendances pour les vacances 2022.

Premier constat : les Belges seront très nombreux à partir en vacances cet été et, avec un budget plus élevé. Toutefois, les Belges restent malgré tout inquiets.

Les incertitudes toujours liées à la crise du coronavirus, la situation en Ukraine et l'inflation galopante préoccupent nos concitoyens même si les habitudes de vacances d'avant la crise semblent refaire surface.

Les résultats du Baromètre européen d'Europ Assistance 2022 sont connus. Comme les années précédentes, cette 21^{ème} édition a pour objectif principal de prendre le pouls des intentions de voyages des Européens, de leurs motivations, de leurs destinations, de leur budget et des types de séjours privilégiés.

Cette année, une comparaison a été faite entre les tendances actuelles, celles de 2021 et - sur certains points - celles de la période antérieure à la crise du coronavirus. Europ Assistance a également mesuré l'impact des grands facteurs d'inquiétudes actuels comme l'inflation, la guerre en Ukraine et la pandémie du Covid-19.

Les principales tendances pour les vacanciers belges

- › Intensions de voyage : 71 % des Belges déclarent qu'ils partiront en voyage cet été, soit une augmentation de 18 points par rapport à 2021. C'est le taux le plus élevé de ces dernières années.
- › Durée du voyage : Les vacances de courte durée (maximum 1 semaine) sont en légère diminution et restent populaires auprès de 39 % des Belges (-1 pt vs. 2019), les vacances de 2 semaines accusent un recul de 3 points (34 %), les vacances de 3 semaines ou plus connaissent une hausse de 4 pts (27 %).
- › Fréquence des voyages : sur les 71 % de Belges qui déclarent partir en vacances cet été, 38 % affirment ne voyager qu'une seule fois (+2 pts) et 33 % plusieurs fois (+16 pts).
- › Les inquiétudes de ces vacances d'été : les risques encore existants liés à la pandémie du coronavirus, la situation en Ukraine, mais surtout l'impact de la hausse des prix inquiètent fortement les vacanciers au point d'affecter leurs désirs de vacances. L'inflation mine l'enthousiasme de 62 % des Belges, la pandémie 48 % et la situation en Ukraine 43 %. L'évolution de ces trois facteurs lors des prochains mois seront donc déterminants.
- › Destinations de vacances : la France reste la destination étrangère proche la plus favorisée de nos compatriotes (30 %, -8 pts). Comme en 2021, elle est suivie de la Belgique (27 %, -5 pts). L'Espagne garde la troisième place du classement (22 %, +3 pts). L'Italie (11 %, +1 pt) et les Pays-Bas (9 %, -1 pt) complètent le top 5.
- › Le budget vacances moyen des Belges pour cet été (c.à.d. la moyenne de tous les types de compositions de ménages) augmente de 15 % et se chiffre à 2.289 € (vs. 1.983 € en 2021). Celui-ci s'élève à 2.277 € chez les néerlandophones et à 2.301 € chez les francophones. À noter que cette année, les budgets vacances les plus bas (< 1.000 €) sont moins nombreux (22 %, -3 pts) alors que les budgets vacances les plus élevés (> 2.500 €) sont en augmentation (29 %, +8 pts).
- › Types de logements : les séjours à l'hôtel retrouvent leur popularité d'avant la crise (47 %, +12 pts) et ce, au



Différences notaires	Vacances 2021	Vacances 2022
Intentions de départ	Oui : 53 %	Oui : 71 %
Raisons évoquées pour ne pas partir	Covid-19 : 29 % Finances : 42 %	Covid-19 : 9 % Finances : 64 %
Vacances multiples	17 %	33 %
Vacances en Belgique	32 %	27 %
Vacances à l'étranger	France : 38 % - Espagne : 19 %	France : 30 % - Espagne : 22 %
Budget vacances/ménage	1.983 eur	2.289 eur
Destinations citytrips	20 %	26 %
Logements	Hôtels : 35 % Locations : 39 %	Hôtels : 47 % Locations : 29 %
Transports	Voiture personnelle : 62 % Avion : 30 %	Voiture personnelle : 48 % Avion : 37 %
Critères de choix de destination	1° Budget - 2° Climat - 3° Covid-19	1° Budget - 2° Climat - 3° Infrastructures (9° Covid-19, 11° Guerre en Ukraine)

détriment des appartements ou locations de vacances (29 %, -10 pts), 18 % des vacanciers choisissent de loger chez des amis, de la famille ou dans leur seconde résidence.

- › Empreinte écologique : 13 % (+1 pt) des Belges déclarent que l'empreinte écologique joue un rôle crucial dans le choix de leur destination et 52 % (+2 pts) y accordent un rôle important. Les Belges sont progressivement plus nombreux à mettre en pratique un comportement plus écoresponsable.
- › Types de destinations de vacances : les vacances à la mer restent invariablement les plus populaires (55 %, =), mais, cette année, ce sont surtout les city trips qui ont le vent en poupe (26 %, +6 pts).
- › Modes de transport pour rejoindre la destination de vacances : la voiture personnelle reste le moyen de transport le plus populaire, mais perd de son attrait (48 %, -14 pts). L'avion gagne en popularité, même s'il ne retrouve pas (encore) son niveau d'avant la crise (37 %, +7 pts).

- › Vacances types : pendant leurs vacances, les Belges souhaitent surtout se détendre (37 %, +7 pts), entourés des membres de leur famille (36 %, -12 pts) et profiter de leur logement de vacances (22 %, -9 pts).

- › Critères de choix des destinations : si le budget (43 %, -1 pt) et le climat/la météo (41 %, -2 pts) se positionnent comme les critères les plus importants lors du choix de la destination de vacances, la qualité de l'infrastructure touristique (40 %, +9 pts) supplante cette année les risques d'infections au Covid-19 qui descend à la 9ème place (26 %, -14 pts). La guerre en Ukraine influence 24 % des Belges lors de leur choix de destination.

Des tendances qui sont bien dans l'air du temps et qui reflètent à la fois les attentes et les envies des vacanciers belges, mais aussi leurs préoccupations.

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

Source : Communiqué de presse du 14 juin 2022 - Europ Assistance



Infractions constatées auprès des agents immobiliers

D'autres secteurs sont aussi contrôlés, certes, ils n'ont pas le privilège d'avoir un contrôleur spécifique, mais l'inspection économique fait le boulot. Vous lirez ci-après les résultats des inspections faites chez les agents immobiliers. Vous constaterez que certains axes comme l'anti-blanchiment sont aussi au centre des préoccupations des contrôles. Notons quand même une différence notable par rapport à notre secteur, l'implication plus directe des Ministres.

En 2021, le SPF Economie a contrôlé 334 agents immobiliers lors d'une enquête à grande échelle. Il a constaté 1.781 infractions légères à graves auprès de 252 agents immobiliers. Il a rédigé 386 avertissements et 53 procès-verbaux, et a infligé 95 amendes administratives. La plupart des infractions ont été relevées dans les contrats d'intermédiaire qu'un agent immobilier conclut avec ses clients. Ces contrats n'étaient pas en ordre pour 64 % des agents immobiliers contrôlés.

Depuis quelques années, le marché de l'immobilier a le vent en poupe et les transactions immobilières augmentent chaque année. Dans la majorité de ces transactions, un ou plusieurs agents immobiliers interviennent afin d'assister et de conseiller les clients lors de l'achat ou de la vente de leur habitation. Les agents immobiliers ont donc une part importante de responsabilité dans les transactions immobilières. Par ailleurs, ils jouent également un rôle majeur dans la lutte contre le blanchiment d'argent. C'est pourquoi il est important qu'ils respectent les règles économiques mises en place et concluent des contrats corrects avec les consommateurs.

En 2021, l'Inspection économique du SPF Economie a mené une enquête à grande échelle en contrôlant 334 agents immobiliers. L'accent était mis sur le respect des obligations contre le blanchiment d'argent et la rédaction correcte des contrats d'intermédiaire.

Au total, 252 entreprises ont commis 1.781 infractions. Toutes les infractions n'étaient pas graves, il s'agissait souvent d'infractions relativement légères qui ont pu être résolues par un avertissement. Une amende n'a été infligée par l'Inspection économique que dans une minorité des cas. 386 avertissements (auxquels les professionnels ont réagi de la manière appropriée dans 99 % des cas) et 53 procès-verbaux ont été rédigés et 95 amendes administratives ont été données.

Presque la moitié des infractions était liée au contrat d'intermédiaire (829). En outre, 421 infractions constatées concernaient l'information disponible sur le site internet de l'entreprise et 325 la législation contre le blanchiment. 147 infractions avaient trait à l'indication des prix et 59 à la législation relative à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE).

De nombreux contrats d'agents immobiliers non conformes

Des accords clairs et corrects entre l'agent immobilier et le consommateur sont indispensables. La rémunération de l'agent immobilier ainsi que ses tâches et obligations lors de l'exercice de sa mission doivent entre autres être fixées dans un contrat d'intermédiaire.

Pas moins de 213 agents immobiliers (63,8%) n'étaient pas en règle du point de vue de leurs contrats d'intermédiaire. Au total, 829 infractions ont été constatées. La majorité des cas concernait le défaut d'inscription à la main de la date et du lieu de signature (41,0 %), le non-respect des exigences formelles concernant la reconduction tacite (33,3 %), le défaut d'information correcte du consommateur sur son droit de rétractation (27,2 %) ou le défaut d'indication du prix (total) à payer (24,6 %). Lorsque l'agent immobilier était mandaté pour négocier le prix, le prix minimum demandé n'était pas repris dans le contrat d'intermédiaire dans 23,3 % des cas.

Lutte contre le blanchiment

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les agents immobiliers sont avant tout tenus d'identifier correctement leurs clients et de vérifier leur identité, grâce à un document authentique, comme la carte d'identité. En outre, ils doivent réaliser, pour chaque transaction et pour chaque client, une analyse de risques afin d'évaluer le risque de blanchiment d'argent.

Le SPF Economie a constaté que 30 % des agents immobiliers contrôlés ne disposaient pas d'une procédure adaptée pour effectuer une telle analyse de risques. Parmi les agents immobiliers qui disposaient d'une telle procédure, 16,7 % d'entre eux ne l'appliquaient pas à tous les dossiers. De plus, 15,6 % des agents immobiliers n'identifiaient pas suffisamment leurs clients et 24 % ne vérifiaient pas (suffisamment) l'identité de leurs clients.

Au total, 148 agents immobiliers (44,3 %) enfreignaient la loi anti-blanchiment. Étonnamment, il a été constaté que 93,7 % des agents immobiliers qui utilisaient l'outil en ligne Anti-Blanchiment (un programme informatique développé spécialement pour aider les agents immobiliers à remplir leurs obligations en matière de blanchiment d'argent) étaient tout à fait en ordre en ce qui concerne la réglementation sur le blanchiment d'argent.

Problèmes d'indication des prix

Au niveau de l'indication des prix, 83 entreprises (25 %) ont commis 147 infractions. Il a été vérifié si les tarifs de l'agent immobilier étaient affichés à un endroit clairement visible de l'extérieur et si le prix affiché correspondait au montant total que le client devait payer. Ce montant doit donc inclure tous les frais, comme la TVA. Cette obligation s'applique aussi lorsque, comme c'est souvent le cas avec les agents immobiliers, un pourcentage est ajouté au prix de vente. Dans ce cas, le pourcentage affiché doit déjà comprendre la TVA et tous les autres frais. Pour la

Les agents immobiliers se doivent de se montrer exemplaires à l'heure où les prix de l'immobilier ont atteint des sommets. L'acquisition ou la location d'un bien est en effet un sujet de préoccupation pour la plupart des citoyens et chacun a le droit d'être correctement guidé et informé. Le rôle actif que se doivent de jouer les agences immobilières dans la lutte contre les blanchiments d'argent doit également être renforcé. Cette large enquête de l'Inspection devrait permettre d'améliorer la situation. Si cela ne s'améliore pas, il conviendra de renforcer l'effet dissuasif des sanctions.

Pierre-Yves Dermagne, ministre de l'Économie

Il n'est pas acceptable que les consommateurs ne soient pas correctement informés de leurs droits ou subissent des entraves lorsqu'ils veulent faire usage de ces droits. Je vais donc entamer un dialogue avec le secteur et leur faire comprendre que ces chiffres ne sont pas bons et que la situation peut et doit être améliorée.

Eva De Bleeker, secrétaire d'État à la Protection des consommateurs

plupart des infractions constatées, les tarifs n'étaient pas affichés de manière visible (de l'extérieur), lisible et précise (15,6 %).

Source : SPF Economie



11 mois après les inondations, près de 90 % des sinistrés ont été indemnisés

Près d'un an après les inondations dramatiques du 14 au 16 juillet 2021, Assuralia a tenu une conférence de presse le 27 juin dernier pour dresser le bilan des interventions et redresser certaines informations erronées :

- 90 % des dossiers assurés sont (presque) totalement réglés : un accord sur le montant total des dommages a été trouvé entre assureurs et assurés ;
 - * 75 % des sinistrés ont été totalement indemnisés par leur assureur.
 - * 15 % des sinistrés recevront un solde sur présentation, par l'assuré, des factures de réalisation des travaux ;
- il reste 10 % de dossiers à finaliser : des discussions sur le montant total des indemnisations sont en cours mais des avances ont été versées ;
- les indemnisations versées aux sinistrés assurés dans les trois régions du pays, toutes catégories confondues, s'élèvent à plus de 1,7 milliard d'euros, ressort-il du bilan d'Assuralia au 31 mai.

Neuf dossiers de sinistres sur dix ont été soit entièrement, soit presque entièrement indemnisés, parmi lesquels 75 % sont clôturés.

15 % des sinistrés ont été presque entièrement indemnisés, c'est-à-dire qu'un accord sur le montant total des dommages a été conclu dont 80 % à 90 % ont été versés. Au fur et à mesure de la réception des factures attestant la réalisation des travaux, l'assureur versera le solde restant.

Quant aux 10 % des dossiers à finaliser, un accord sur l'ensemble des postes de dommages n'a pas encore été atteint, mais les montants sur lesquels l'assureur et l'assuré se sont accordés ont d'ores et déjà été versés.

Les raisons pour lesquelles 10 % des dossiers sont toujours en traitement sont :

- l'assuré doit encore fournir certains justificatifs (devis, certificats hypothécaires, documents comptables...) ;
- plusieurs expertises sont nécessaires en fonction du séchage du bâtiment ou de la réalisation de travaux partiels ;
- des discussions sont en cours avec le contre-expert ;
- la disponibilité de certains corps de métiers.

« Les entreprises d'assurances poursuivent leurs efforts afin de parvenir à un versement rapide des indemnisations portant sur les postes de dommages restants et ce, en concertation avec les sinistrés assurés. Un an après l'une des pires catastrophes naturelles jamais survenues dans notre pays, la très grande majorité des sinistrés assurés ont été indemnisés. Dans les dossiers plus complexes, des avances conséquentes ainsi que la part incontestablement due ont été versées. Tous les acteurs du secteur resteront mobilisés jusqu'au dernier dossier à traiter », souligne Hein Lannoy, ceo d'Assuralia.

1,7 milliard d'euros d'indemnités versées

L'ampleur des dommages causés par les inondations de l'été dernier a été telle que le retour à la normale prend du temps, particulièrement dans les dossiers comportant des dommages importants, c'est-à-dire supérieurs à 50.000 euros. Ceux-ci nécessitent la réalisation de plusieurs expertises, des travaux de réparation plus importants et dès lors une durée de réalisation plus longue.

Selon le bilan au 31 mai, sur un coût total des dommages estimé à 2,5 milliards d'euros, les entreprises d'assurances ont versé 1,7 milliard d'euros aux sinistrés assurés, soit 1,5 milliard d'euros dans le cadre de l'assurance incendie en risques simples (habitations, petits commerces, bâtiments agricoles), 152 millions d'euros en risques spéciaux (grandes entreprises) et 62 millions d'euros en assurance auto omnium.

Inondations du 14 au 16 juillet 2021 - Risques simples, corps de véhicules et autres

Nombre de sinistres

Risques simples,
corps de véhicules et autres



66.609

Risques simples
(habitations, commerces)



6.922

Véhicules
(Omnium)



1.965

Autres sinistres inondations
(grandes entreprises, institutions)

75.496

Total Belgique

Nombre de dossiers sinistres réglés

Risques simples,
corps de véhicules et autres

Résultats au 31 mai 2022

90%

des dossiers :
un accord sur le montant total des dommages a été trouvé entre assureurs et assurés



10%
des dossiers sont
encore ouverts

15%
des dossiers ont été
indemnisés à 80%

75%
des dossiers ont
été totalement
indemnisés

Un partenariat public-privé pour maintenir l'assurabilité des catastrophes naturelles

Le secteur des assurances souhaite continuer à jouer son rôle sociétal, à savoir protéger les citoyens et les entreprises, et garantir la continuité des activités économiques. Le secteur réitère donc son appel à pouvoir opérer dans un cadre législatif clair et durable dans lequel tous les acteurs - assureurs et autorités - assument une responsabilité transparente, dans l'intérêt de la pleine protection de la population face aux risques climatiques croissants.

« Les dommages causés par les inondations de juillet 2021 ou encore les tempêtes successives de février 2022 témoignent de l'émergence de risques désormais considérés comme systémiques. Pour maintenir des primes abordables et assurer une indemnisation complète lors de la survenance de tels événements climatiques, il est impératif de prévoir des solutions durables à travers

la mise en place d'un partenariat public-privé plus adéquat. En l'absence de partenariat, l'indemnisation complète de catastrophes naturelles futures de grande envergure risque d'être compromise », déclare Hilde Vernailen, présidente d'Assuralia.

Les assureurs tirent également les leçons des catastrophes majeures. La nécessité d'une communication et d'une information claires sur les contrats d'assurance, une professionnalisation du métier d'expert en assurances et le rôle crucial de la prévention sont autant de points d'attention importants pour les années à venir.

« Avec l'aide des nouvelles technologies et de l'innovation, les assureurs peuvent affiner de plus en plus leurs données et jouer un rôle important - conjointement avec les autorités - pour mieux cartographier les zones à risques, avertir les citoyens d'une catastrophe potentielle et mieux guider les clients dans la prise de mesures préventives », souligne Etienne Bouas-Laurent, vice-président d'Assuralia.

Source : Conférence de presse d'Assuralia, 27/06/2022



Capgemini a présenté son World Property and Casualty Insurance Report

Le 17 mai, Capgemini a tenu une conférence de presse au cours de laquelle le célèbre bureau de consultance a présenté son World Property and Casualty Insurance Report. D'après l'enquête menée en collaboration avec l'Efma, le secteur de l'assurance pâtit du changement climatique.

Le rapport démontre que les assureurs qui construisent des modèles économiques et opérationnels résilients face au changement climatique seront mieux positionnés pour obtenir la confiance de leurs clients et la rentabilité souhaitée. Ce nouveau rapport de Capgemini, intitulé « Walking the Talk : How insurers can lead climate change resiliency »¹, traite de l'impact de l'un des enjeux les plus critiques de nos jours pour le secteur de l'assurance.

Les assureurs doivent revoir en profondeur leur business model pour atteindre la résilience climatique

C'est le constat dressé par le World Property and Casualty Insurance Report 2022, puisque seuls 8 % des assureurs sont des « champions de la résilience

climatique » alors que 73 % des assurés placent le changement climatique parmi leurs principales préoccupations. Ces chiffres calculés au niveau mondial, se retrouvent dans les mêmes ordres de grandeur pour la Belgique.

De plus en plus d'événements météorologiques impactent négativement le secteur de l'assurance, alors que les assureurs sont censés à la fois protéger et prévenir les risques futurs. Le rapport indique que :

- Au niveau mondial, les pertes économiques dues au changement climatique ont augmenté de 250 % au cours des trois dernières décennies².
- 73 % des assurés classent le changement climatique parmi leurs principales préoccupations.
- Les préoccupations des assureurs reflètent celles de leurs clients : environ 40 % d'entre eux considèrent le changement climatique comme une priorité absolue, l'assurabilité et la rentabilité représentant les principaux enjeux liés au climat.

Les catastrophes naturelles ont multiplié par 3,6 les pertes assurées et par 2 les pertes non assurées au cours des 30 dernières années³. Selon le rapport, bien que cette situation soit préoccupante, elle offre aux assureurs l'opportunité

de repenser leur modèle pour être en mesure de servir au mieux les clients dans un environnement en constante évolution.

Les assureurs qui travaillent aujourd'hui sur l'évolution de leur métier intégreront dans leurs modèles opérationnels et commerciaux des stratégies visant à atténuer les risques climatiques

Des changements fondamentaux sont indispensables pour créer des modèles économiques résilients et centrés sur le client. Le rapport révèle que plus de 80 % des particuliers et des petites entreprises, clients du secteur de l'assurance sont très conscients des impacts du changement climatique, et ont adopté, au cours des 12 derniers mois, au moins une action concrète pour contribuer à un avenir plus durable.

Cependant, il reste encore beaucoup à faire pour lutter contre les effets néfastes du changement climatique, car seuls 8 % des assureurs interrogés sont des pionniers ou des « champions de la résilience » (décrits dans le rapport comme étant ceux qui disposent d'une gouvernance solide, de capacités d'analyse de données avancées, qui mettent l'accent sur la prévention des risques et qui favorisent la résilience à travers leurs stratégies de souscription et d'investissement).

1. « Joindre le geste à la parole : comment les assureurs peuvent-ils être des pionniers de la résilience climatique » et <https://worldinsurancereport.com/propertyandcasualty/>.

2. Les pertes économiques incluent le total des pertes liées aux catastrophes naturelles assurées et non assurées au niveau mondial.

3. Swiss Re Institute, « Sigma Explorer » accès au 14 mars 2022.



Un besoin de concilier prévention et gestion des risques

Pour joindre le geste à la parole en matière de résilience climatique, les assureurs doivent revoir leurs modèles économiques et concilier prévention et gestion des risques. Les conclusions du rapport suggèrent qu'un « cadre de travail pour la résilience climatique » est essentiel pour développer les ressources nécessaires dans un contexte de risque en constante évolution. Il encourage les assureurs à repenser les modèles actuels d'évaluation des risques, à déployer des outils de prévention des risques à grande échelle et à mettre en place des stratégies d'investissement et de souscription durables, allant au-delà des exclusions et des désinvestissements, afin de créer un écosystème de résilience. Le rapport souligne que parmi les entreprises considérées comme des « champions de la résilience »,

- › 82 % ont un Directeur du Développement Durable ou équivalent (60 % en Belgique).
- › Près de 77 % ont intégré des données sur les risques climatiques dans leurs produits et services (20 % en Belgique !).
- › Près de 60 % ont atteint un stade avancé dans le déploiement de modèles de tarification basés sur le machine learning (33 % en Belgique).

› Près de 53 % accèdent à de nouvelles sources de données, notamment les données satellitaires, les capteurs à distance, les stations météorologiques, les géo-données, les données issues des réseaux sociaux, les modèles ESG et les niveaux d'eau, afin de fournir des informations précises, granulaires et réalistes sur les risques (0 % en Belgique !!).

« L'impact du changement climatique impose aux assureurs de se mobiliser pour atténuer les risques. Les assureurs qui font du développement durable une priorité prendront de meilleures décisions à long terme, qui les rendront plus pertinents et soutiendront leur croissance à l'avenir. La clé est de faire correspondre de nouvelles solutions pour le transfert du risque d'assurance avec la prévention des risques et de s'assurer que l'équipe de direction priorise ces objectifs », a déclaré Seth Rachlin, Global Insurance Industry Leader, Capgemini.

La résilience climatique doit faire partie intégrante de la stratégie de développement durable des entreprises

Le rapport propose en conclusion trois actions clés pour soutenir la démarche de résilience climatique des assureurs,

tout en renforçant leur pertinence et leur rentabilité. Tout d'abord, les assureurs doivent intégrer la résilience climatique dans leur stratégie de développement durable, en attribuant des objectifs clairs aux dirigeants pour garantir qu'ils se les approprient et s'en sentent responsables.

Ensuite, les assureurs doivent revoir leur démarche d'innovation pour combler l'écart entre les objectifs à long terme et la planification à court terme, en faisant de la résilience une partie intégrante de leur chaîne de valeur.

Enfin, les assureurs doivent redéfinir leur stratégie en matière de technologie, en s'appuyant sur l'innovation produit, l'expérience client, leur stratégie RSE (responsabilité sociétale et environnementale), et en intégrant des technologies telles que l'IoT (Internet des Objets), le cloud, l'IA (Intelligence Artificielle), le machine learning et l'informatique quantique.

« Si la plupart des assureurs reconnaissent l'impact du changement climatique, il reste encore beaucoup à faire en termes d'actions concrètes pour développer des stratégies de résilience climatique. Alors que les clients prêtent une attention toujours plus forte à l'impact du changement climatique sur leur vie, les assureurs doivent mettre en valeur leur propre engagement en faisant évoluer leurs offres, pour à la fois reconnaître le rôle fondamental que joue le développement durable



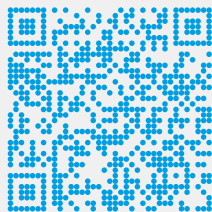
Capgemini a présenté son World Property and Casualty Insurance Report (suite)



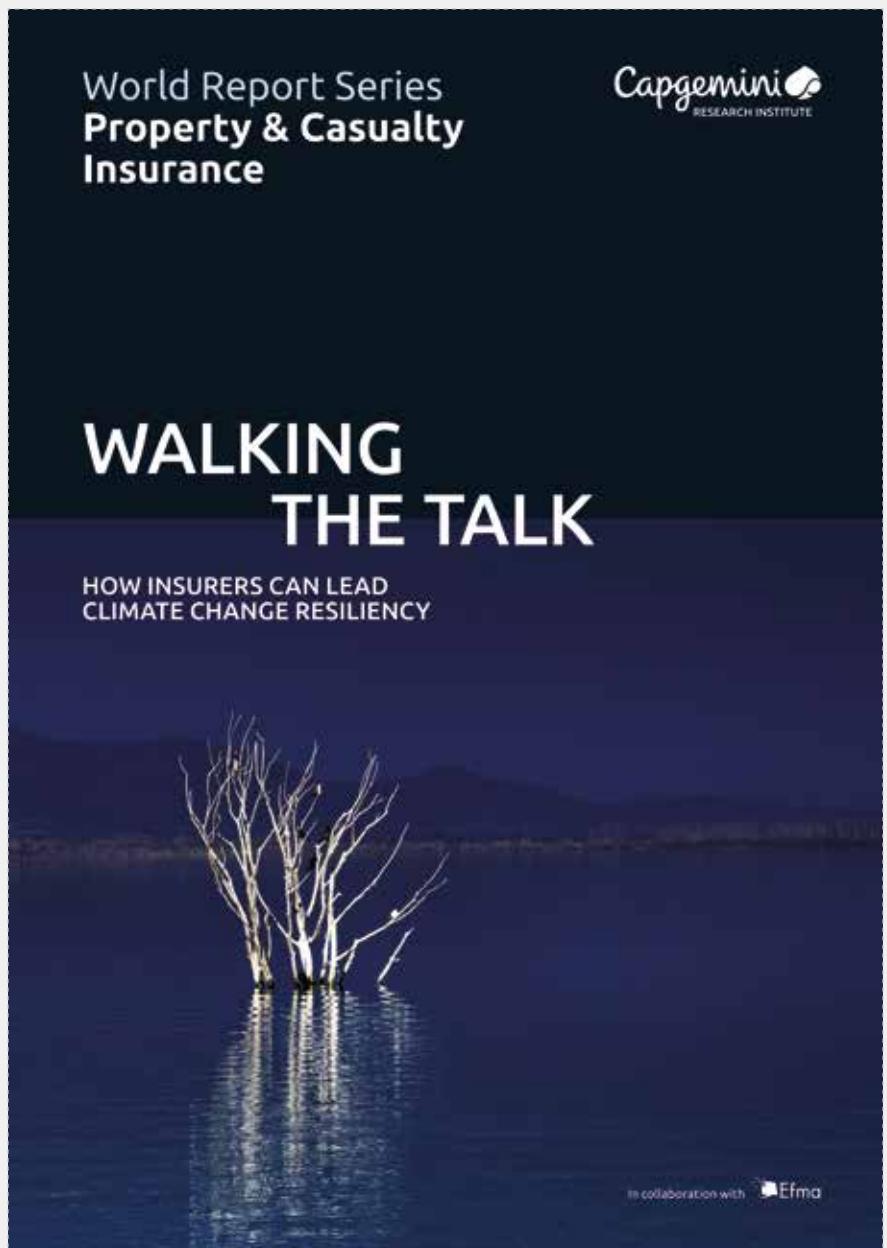
« dans notre secteur et rester compétitifs sur un marché en constante évolution », a déclaré John Berry, PDG de l'Efma.

Un an après avoir été durement frappé par les inondations de juillet 2021, et que la Wallonie tente de s'en remettre péniblement, le constat dressé par ce rapport résonne avec d'autant plus d'acuité et de pertinence pour notre pays que de nouvelles catastrophes climatiques sont malheureusement à redouter dans le futur.

Téléchargez le rapport complet via le QR code ci-dessous :



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



Source : Communiqué de presse du 17 mai 2022 - Capgemini



Carglass® le spécialiste ADAS

Les systèmes d'aide à la conduite ou *advanced driver assistance systems* (ADAS) permettent aux conducteurs de rouler en toute sécurité. Les caméras et capteurs derrière le pare-brise jouent un rôle essentiel. Le remplacement du pare-brise implique une expertise supplémentaire.

Pour la **sécurité** des automobilistes et la **responsabilité** en cas de dommages, les constructeurs automobiles imposent des **obligations** spécifiques aux réparateurs. Après chaque intervention qui a des répercussions sur le fonctionnement des systèmes d'aide à la conduite, Carglass® **recalibre les appareils** de mesure et d'imagerie conformément aux instructions du fabricant.

Carglass® a été le premier spécialiste du marché du remplacement de vitres automobiles à investir dans les formations et l'équipement. Grâce à une **technologie de pointe**, nous restons une référence dans le secteur

Nous avons récemment mis en service le **nouvel outil de recalibrage** de Bosch : un système universel avec guidage numérique qui positionne et recalibre avec une extrême précision. Celui-ci utilise un puissant logiciel de diagnostic et convient aux systèmes d'aide à la conduite de toutes les marques.

La garantie légale sur tous les véhicules reste valable.

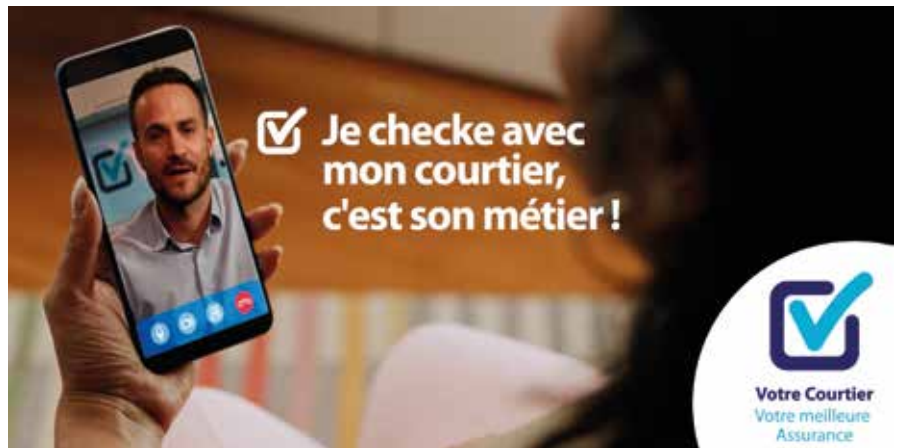
Réservez en ligne carglass.be

**CARGLASS®**

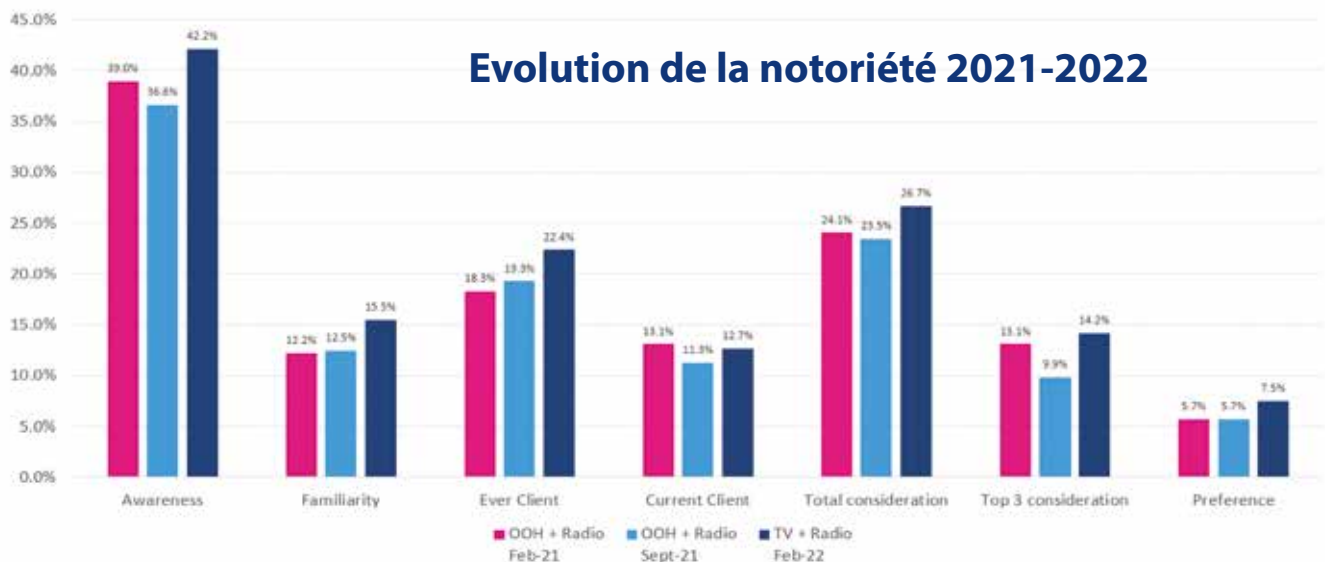
CET ÉTÉ, PLONGEZ-VOUS DANS LES NOUVEAUTÉS DIGITALES

En 2022, le 'réflexe courtier' prend son envol

Comme vous l'avez constaté, début de cette année nous avons changé de concept créatif. Nous avons développé une approche en trois temps: Les temps changent, Suis-je bien assuré? Je checke avec mon courtier. L'objectif final est de stimuler le réflexe courtier et d'accompagner les clients dans cette période de changements, et surtout d'attirer les nouvelles générations. À cette fin, nous avons mis au point un plan média mixte (TV, radio, social et digital). La première étude d'évaluation de l'impact de cette nouvelle approche de communication est très



encourageante. Nous pouvons conclure que la campagne TV a été fortement appréciée et partagée par les personnes de 25 à 54 ans. C'est la campagne qui a atteint le meilleur taux de reconnaissance, même si nous restons en dessous des benchmarks. Pour la campagne radio, nous devons encore adapter le jingle pour le rendre encore plus reconnaissable. Grâce à cette combinaison gagnante TV/Radio, nous avons augmenté notre notoriété pour arriver à 42,2% début de cette année et tous les autres critères évalués sont en croissance (la considération, la préférence....). À côté de ce media mix, nous enregistrons de belles performances sur le site courtierenassurances.be (117.000 visites et 16.000 recherches de courtiers depuis le début de l'année) grâce aux campagnes digitales sur Google, aux médias sociaux et au bannering.



Chaque jeudi de l'été, prenez un bain digital

Notre ambition est de faire évoluer tous les courtiers vers le courtier multicanal: un courtier accessible tant physiquement que via les canaux digitaux. Huit capsules seront diffusées tout au long de l'été. Chaque jeudi, à partir du 7 juillet, vous recevrez une newsletter avec un lien vers une capsule qui dure 3 minutes. Vous pouvez la découvrir confortablement à votre bureau, sur une terrasse ou dans votre jardin. Ecoutez-la attentivement et appliquez les bons conseils digitaux pour vous positionner dans le monde digital et offrir le meilleur service à vos clients. Une introduction vous est donnée par Patrick Cauwert et Michaël Bonhomme dans la première capsule.



Ces vidéos sont composées de deux volets: une courte introduction et une démonstration pratique pour activer le canal concerné. Si vous avez raté certains épisodes, ils seront disponibles sur brocom.be et sur notre page YouTube.

Nous vous souhaitons beaucoup de succès et de plaisir digital pour accroître votre visibilité et vos opportunités de contact.



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

Le courtier multicanal en 8 capsules



Mon enseigne, le 14 juillet: 1.350 courtiers ont déjà une enseigne lumineuse, et vous? Elle augmente votre visibilité et fait référence aux campagnes médias nationales 'Votre Courtier, Votre meilleure Assurance'. Commandez-la via [brocom.be/outils & services/enseigne lumineuse](https://brocom.be/outils-et-services/enseigne-lumineuse). C'est gratuit! Suivez la démonstration dans la vidéo

Mon écran digital, le 20 juillet: 370 courtiers disposent déjà d'un écran digital Brocom, et vous? L'écran digital modernise et professionnalise la communication dans votre bureau et vous distingue de la concurrence. Vous pouvez le commander sur [brocom.be/outils et services/écran digital](https://brocom.be/outils-et-services/ecran-digital). L'écran standard est mis à disposition et votre abonnement, qui comprend un service complet, est de 300€ TVAC/an.



Mon référencement Google, le 28 juillet: Avez-vous votre page 'Google My Business'? Un bon référencement devient essentiel pour être trouvé facilement sur le web. Cela est influencé par votre page 'Google My Business', un bon SEA (Search Engine Advertising) et un bon SEO (Search Engine Optimization). Le tutorial vous montre comment créer la vôtre.

Mon moteur de recherche sur courtierenassurances.be, le 4 août: 220.000 visites et 30.000 recherches de courtier sont enregistrées par an sur courtierenassurances.be. Vos coordonnées sont-elles complètes et à jour? Elles permettent aux surfeurs de vous trouver facilement. Vous pouvez vérifier sur [brocom.be/mon tableau de bord](https://brocom.be/mon-tableau-de-bord). Ce service est gratuit. Regardez comment faire dans la vidéo.



Ma page web, le 11 août: 2.300 courtiers ont une page web sur le site courtierenassurances.be. La vôtre est-elle à jour? Reprend-elle les modules pour faciliter les contacts avec votre bureau? Il est important que vos données soient à jour, complètes et qu'elles décrivent bien votre activité pour une prise de contact facile. Vous pouvez la mettre à jour et ajouter les modules sur [brocom.be/mon tableau de bord](https://brocom.be/mon-tableau-de-bord). Ce service est gratuit. Plus d'explications dans la capsule.

Mon site web, le 18 août: 80% des courtiers ont un site web. Le votre reprend-il le logo de 'Votre Courtier, Votre meilleure Assurance', du contenu et des campagnes? Plus de 300 courtiers ont un site Brocom, et vous? Votre site est votre bureau digital et est indispensable pour avoir de la visibilité dans le monde digital. Vous trouvez le matériel publicitaire sur [brocom.be/bibliothèque de campagnes](https://brocom.be/bibliotheque-de-campagnes) et pouvez commander un site via [brocom.be/outils et services/site courtier BROCOM](https://brocom.be/outils-et-services/site-courtier-brocom).



Mes médias sociaux, le 25 août: Etes-vous présent sur les médias sociaux Facebook, LinkedIn? En 2021, nous avons enregistré plus d'1 million d'impressions, 30.000 engagements, 17.000 clics et plus de 11.000 partages de posts organiques de la page Facebook 'Votre Courtier'. Partagez-vous ces posts? Avez-vous votre propre page? Regardez la capsule pour plus d'information.

Mes apps, le 1^{er} septembre: 343.000 utilisateurs bénéficient de l'app mybroker. Et vous? Les apps entretiennent la relation avec vos clients de façon digitale pour les activités quotidiennes. Regardez la vidéo pour voir comment activer l'espace client sur votre site et leur offrir une expérience multicanale.



Nous vous avons préparé une série de courtes vidéos pour vous présenter les différentes nouveautés du site Brocom qui vous est réservé. Vous pourrez ainsi constater qu'il n'est vraiment pas difficile d'utiliser le matériel que nous mettons à votre disposition pour communiquer avec vos clients. Je vous donne déjà rendez-vous en septembre pour un point sur les autres nouveautés. Vous aurez ainsi encore de nouveaux moyens pour être le courtier multicanal que le client attend. Nous vous souhaitons de bonnes vacances sans stress (ni inondations).

À bientôt!

Michaël Bonhomme, Président de BROCOM





Au suivant...

Nous publions régulièrement les sanctions imposées par la FSMA. Généralement dans un état de droit, quand une sanction est prononcée, il y a une possibilité de recours devant une autre instance, celle-ci existe bien, mais elle n'est que beaucoup trop peu utilisée, pour ne pas dire pas du tout. Nous devons nous poser la question de savoir pourquoi et améliorer les choses afin de permettre une « justice » plus démocratique.

RÈGLEMENT TRANSACTIONNEL AVEC ARCHITAS SA

Le règlement transactionnel prévoit le paiement d'un montant de 60.000 euros et une publication nominative sur le site web de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA).

Architas est une société anonyme de droit belge, qui a le statut de société de gestion de portefeuille et de conseil en investissement. Son activité principale est la gestion discrétionnaire de portefeuille au travers de fonds d'investissement.

En janvier et en février 2021, Architas SA a fait paraître à plusieurs reprises une publicité dans des magazines, en français et en néerlandais. Cette publicité était intitulée « la découverte de notre gestion discrétionnaire » et avait comme sous-titre « également disponible via votre courtier en assurances ». Elle a fait l'objet d'un contrôle a posteriori par la FSMA. A cette occasion, la FSMA a identifié plusieurs manquements. Elle a notamment relevé que :

- la publicité indiquait un avantage potentiel de la gestion discrétionnaire, mais ne précisait pas suffisamment les risques pertinents. Il était notamment fait référence au rendement net de la stratégie neutre atteignant 5,92 % en 2020, sans indiquer que le service d'investissement pouvait également entraîner des pertes ;
- les informations mentionnées dans la publicité étaient insuffisantes et n'étaient pas présentées de manière compréhensible pour un investisseur de détail moyen ;
- la publicité contenait une indication du rendement obtenu l'année précédente, sans mentionner les résultats/rendements des cinq dernières années et sans indiquer la source de cette donnée. En outre, cette indication constituait l'élément principal des informations communiquées ; et
- la publicité n'était pas rédigée d'une manière claire et non trompeuse par rapport au rôle des courtiers d'assurance, à la nature de l'investissement proposé et au rendement pouvant être obtenu.

L'instruction de la FSMA a débouché sur un règlement transactionnel. Celui-ci prévoit le paiement d'un montant de 60 000 euros et une publication nominative sur le site web de la FSMA.

Dans le cadre de sa politique de sanctions administratives, la FSMA peut accepter un règlement transactionnel si l'intéressé a collaboré à l'instruction.

Le texte intégral de ce règlement transactionnel est consultable sur le site web de la FSMA : www.fsma.be/fr/reglements-transactionnels.



Nouveau !

Avec Brio, vous en faites toujours plus. Même comparer des tarifs.



Comparer des tarifs rapidement et efficacement dans Brio ? C'est possible grâce au nouvel outil de multi-tarifification entièrement intégré : Brio Compare. Désormais, en quelques clics, vous demandez une tarification auto au départ de Brio et offrez les meilleures conditions à vos clients.

Comparer des tarifs n'a jamais été aussi simple.

Découvrez tous les avantages de Brio Compare sur www.portima.com/fr/brio-compare

Portima reprend Harukey

Fin juin, Portima a acquis 100% des actions de l'insurtech Harukey, qui développe e-GOR, un logiciel pour l'assurance vie. Ainsi, ensemble, Brio et e-GOR deviennent plus forts.

Cette acquisition, effective à partir du 1er octobre prochain, s'inscrit dans le cadre d'un programme de transformation de 21 millions d'euros visant à renouveler en profondeur les solutions logicielles et produits réseau de Portima.

La voie vers le service 'phygital'

Aujourd'hui, les clients attendent un service 'phygital' de leur courtier en assurance : des conseils personnalisés facilités par le biais d'outils numériques. Avec Brio, les courtiers disposent d'une plateforme qui couvre tous les processus de l'assurance non vie. Cette acquisition permettra à Portima d'offrir aux courtiers une plateforme logicielle pour la distribution et la gestion des assurances vie.

e-GOR est, en effet, la première insurtech dans le domaine de l'assurance vie à proposer une intégration complète à ses clients.

En mettant à disposition les données de toutes les parties concernées dans le réseau Portima, le courtier va gagner en efficacité. De plus, e-GOR calcule automatiquement la cotisation maximale qu'un indépendant peut investir dans sa pension complémentaire (cf. la règle des 80 %) et l'intégration assure une conformité encore plus importante avec la législation, ce qui constitue l'un des points forts de Brio.

Qui est e-GOR ?

Il y a dix ans, e-GOR a été lancé par ses fondateurs Maarten Dom et Gert Van Meerbergen comme la toute première "insurtech" sur le marché belge offrant une plateforme pour les assurances vie. Sous la direction de son actuel CEO, Joeri De Greef, le logiciel est utilisé aujourd'hui par plus de 100 courtiers, 3 000 comptables et 24 000 clients finaux.

Grâce à des tableaux de bord, ce logiciel donne un aperçu de thèmes importants tels que la constitution de patrimoine, la pension, l'invalidité et le décès.

Jan Peeters : "Nous investissons dans une intégration optimale entre Brio et e-GOR, créant ainsi un service unique dans le domaine des assurances vie et non-vie. À l'avenir, les courtiers en assurance disposeront ainsi d'un aperçu complet de leurs clients dans un seul et même outil, ce qui ne peut être que bénéfique pour leur rôle de conseil."

Joeri De Greef, CEO de Harukey

"e-GOR a évolué de l'optimisation fiscale à un outil super pratique tout-en-un pour tous les clients sur les sujets importants que sont la retraite, l'invalidité, le décès et les investissements. La plateforme est désormais mature et le moment est venu de passer à la vitesse supérieure. Ainsi, nous pourrions réaliser des gains d'efficacité encore plus importants et créer encore davantage de valeur ajoutée. Il est temps d'unir nos forces avec Portima."





L'avenir de Portima

Avec cette reprise, Portima souhaite renforcer davantage encore la position des courtiers sur le marché. Portima est et restera à l'affût de possibilités pour améliorer leur productivité et leur expérience client. Le programme de transformation de 21 millions d'euros, étalé sur trois ans et visant à renouveler en profondeur les solutions logicielles et les produits réseau de Portima, témoigne d'ailleurs de cette volonté.

Jan Peeters : "La technologie évolue sans cesse. Le flux des possibilités technologiques

augmente de manière exponentielle, tout comme les attentes des clients. Avec notre programme de transformation, nous voulons y répondre en continuant à renouveler nos solutions et en les rendant plus flexibles. Pour poursuivre notre évolution, nous devons changer en permanence notre façon de travailler et de penser. L'approche agile, basée sur la technologie cloud, et l'intégration avec les API sont des concepts clés à l'heure actuelle. L'acquisition de Harukey s'inscrit parfaitement dans ce cadre. Nous envisageons cette coopération étroite avec beaucoup d'enthousiasme."



Jan Peeters, CEO de Portima

"L'acquisition d'Harukey est notre première reprise depuis près de 20 ans. Nous nous sommes longtemps concentrés sur la croissance organique et le développement de solutions en interne, mais nous avons remarqué que les besoins des courtiers en assurances ont changé ces dernières années. En nous concentrant sur la co-création avec des partenaires externes, nous voulons accroître notre agilité, anticiper les besoins de nos clients et rechercher des intégrations qui leur offrent une valeur ajoutée "

Pour en savoir plus sur BRIO et e-GOR, contactez notre infoline au 02 661 44 64 ou par e-mail à infoline@portima.com





Les vacances et week-ends... au camping

Les campings se sont développés et sont passés de simples terrains avec peu ou pas d'installations à des sites modernes aux multiples services. Les campings offrent désormais, outre une piscine et une aire de jeux pour enfants, des emplacements avec électricité et wifi, un véritable restaurant, une salle avec accès internet, un spa ou encore des animations culturelles et sportives.

Ils sont aménagés pour accueillir les tentes et les caravanes de passage, mais se muent de plus en plus en « glam campings » ou véritables villages d'hébergements fixes avec tentes de luxe, caravanes résidentielles, chalets ou cabanes originales. En parallèle, les terrains se sont agrandis et accueillent parfois sur un même site des milliers d'hôtes et leurs véhicules.

Les campings concentrent plusieurs risques qui, combinés, peuvent dégénérer en un incendie dévastateur et potentiellement mortel.

Les campeurs

Les victimes se comptent surtout sur leur propre emplacement. Ce sont donc les campeurs eux-mêmes qui peuvent/ doivent améliorer leur sécurité.

La plupart des toiles de tente sont légères et très facilement inflammables, les toiles synthétiques risquent de former des gouttelettes incandescentes. Les quelques toiles en coton ignifugé (encore sur le marché) n'offrent qu'une protection très limitée.

Songez aussi que la plupart des matériels et équipements qui sont dans la tente, comme les matelas et les sacs de couchage, sont en matière synthétique.

Un feu dans une tente est synonyme d'embrasement généralisé, quasi immédiat, et constitue un piège pour les personnes qui se trouveraient à l'intérieur.

Les flammes nues sont à proscrire sous la toile. Les appareils de cuisson et d'éclairage à flammes et les bougies n'ont leur place ni dans les tentes ni dans les auvents ! Utilisez si possible des appareils électriques ou sur batteries.

Attention aux matières incandescentes et flammèches de feux de bois ou de barbecues. Prenez toutes vos précautions - distance, conditions climatiques, vent, sécheresse, etc. Faites usage des espaces « barbecues » communs dédiés à cet effet.

Les appareils de cuisson doivent être placés à distance suffisante. Respectez une distance minimale de 1 m avec un écran incombustible/ininflammable, ou de minimum 2 mètres sans écran.

- › Tous les équipements au gaz, brûleurs, flexibles et raccords seront vérifiés et en bon état.
- › Ne stockez pas les bouteilles de gaz : 2 bouteilles par emplacement. Ne les stockez pas, même vides elles restent dangereuses.
- › Les emplacements doivent être maintenus propres et ordonnés. Pas de dépôts ni de bric-à-brac combustibles.
- › Respectez le règlement intérieur et les consignes de sécurité des gestionnaires.
- › Informez-vous ! Consultez la procédure d'urgence. Quel est le moyen d'alarme ? Comment donner l'alerte ? Où se trouvent la voie d'évacuation, la sortie de secours ou le point de rassemblement ?
- › Soyez attentif aux facteurs de risque dans votre environnement. Par exemple :
 - * la végétation, particulièrement inflammable en période de sécheresse ;
 - * les véhicules ;
 - * l'inflammabilité du mobilier, les écrans et les tonnelles solaires ;
 - * l'encombrement des chemins et des emplacements.
- › Rappel : attention à la recharge, à l'usage et au rangement des appareils et véhicules à batteries lithium-ion !

Une simple flamme peut en quelques instants se propager d'emplacement en emplacement et embraser une grande partie du camp !



Clin d'œil aux caravaniers :

Inspirez-vous des consignes précédentes concernant :

- › le respect des directives et des consignes des gestionnaires ;
- › l'usage des barbecues et des feux ;
- › l'usage et le stockage de bouteilles de gaz pleines et vides ;
- › les procédures d'urgence.

Et n'oubliez pas que les parois des caravanes et mobilhomes sont légères et pour la plupart inflammables.



Quelques points à retenir :

Selon la réglementation d'application ou l'importance de son camping, l'exploitant demande l'avis du service de prévention de la zone de secours.

- › L'exploitation doit disposer d'un moyen d'annonce pour appeler les pompiers, d'un moyen d'alerte pour prévenir de la survenance d'un incident et d'un système d'alarme pour faire évacuer les occupants.
- › Les postes d'incendie sont répartis judicieusement sur le terrain de camping en accord avec le service d'incendie. Chaque poste est dûment signalé et comprend des extincteurs portatifs ou mobiles et un robinet d'incendie armé, conformes aux normes en vigueur, fonctionnels et entretenus.
- › En outre le service d'incendie doit s'assurer :
 - * des besoins et des possibilités d'accès aux sources d'eau d'extinction ;
 - * des possibilités d'accès des véhicules de secours (voies carrossables).
- › Les bâtiments et locaux communs sont soumis à la législation en vigueur lors de leur construction (voir éventuellement les annexes des normes de base - AR 7.7.1994).
- › En outre, les restaurants, bars, spas etc. sont soumis à la réglementation régionale ou locale applicable à cette activité.

L'exploitant du camping

Les gestionnaires doivent se conformer à la réglementation régionale d'application et disposer de toutes les autorisations et attestations requises tant pour les emplacements des tentes, caravanes que pour les hébergements fixes (chalets et mobilhomes).

L'exploitant prend toutes les mesures adéquates pour :

- › prévenir les incendies ;
- › combattre rapidement et efficacement tout début d'incendie ;
- › en cas d'incendie :
 - * permettre aux personnes hébergées de donner l'alerte et l'alarme ;
 - * assurer la sécurité des personnes et, si nécessaire, pourvoir à leur évacuation rapide et sans danger ;
 - * avertir immédiatement le service d'incendie compétent.

Le propriétaire est responsable de la sécurité et doit élaborer un plan de sauvetage pour le camping. À cette fin, il rédige un règlement intérieur qui reprend notamment toutes les mesures de protection contre l'incendie. Ces mesures sont déterminées après une analyse des risques et sont intégrées dans un plan de sécurité.

Le règlement d'ordre intérieur :

- › reprend les consignes de sécurité à respecter par les campeurs ;
- › est affiché de façon visible au bureau d'accueil et à proximité des blocs sanitaires ;
- › est disponible dans les trois langues nationales et en anglais.

Il précise au minimum les consignes et informations suivantes :

- › les renseignements et les procédures d'urgence ;
- › le plan de circulation et de stationnement sur les emplacements, voiries extérieures et intérieures ;
- › les conditions d'utilisation des barbecues ;
- › le plan des installations avec indication des voiries, la numérotation des emplacements, le sens de circulation, l'emplacement des sorties de secours, des postes d'incendie et d'appel, les locaux à risques, et l'emplacement des vannes principales des sources d'énergie.

Jeanine Driessens
ANPI - Information & Media Center
www.anpi.be

Sources : CFPA-E Guideline n° 20 F - Fire safety in camping sites, 2012 / 1 avril 2010 - Arrêté du Gouvernement wallon - Normes de sécurité incendie spécifiques aux terrains de camping - Annexe 12 / 17 mars 2017 - Arrêté du Gouvernement flamand fixant les normes de sécurité incendie spécifiques auxquelles les hébergements touristiques doivent satisfaire - Annexe 4 / Hoe bescherm ik mijn camping tegen brand? <https://brandveiliging.vlaanderen/wat-moet-ik-doen-voor-terrein-gerelateerd-logies/>



I DATA PROTECTION

Sécurité informatique et protection des données à caractère personnel

Avant de partir en vacances, voici quelques articles et recommandations par rapport à la sécurité informatique et les données personnelles.

Le secteur des voyages et les voyageurs seront des cibles de choix cet été pour l'hameçonnage

Durant leurs vacances, les consommateurs devront être particulièrement vigilants face aux risques accrus en matière de cybersécurité. Cet avertissement a été formulé par Check Point, l'un des plus grands fournisseurs de solutions de sécurité. L'entreprise observe notamment une montée en puissance de l'hameçonnage : les pirates se font passer pour des agences de voyages réputées auprès de vacanciers à la recherche d'offres de dernière minute.

Le secteur des voyages fait face non seulement à l'hameçonnage, mais également à une intensification des cyberattaques. Selon le Check Point Research Threat Intelligence Report, le nombre d'attaques dont a été victime le secteur a augmenté de soixante pour cent au mois de juin 2022 par rapport à l'année dernière. L'année passée, les attaques contre ce secteur ont atteint leur pic à l'été, ce qui devrait encore être le cas cette année.

« La cybersécurité est un élément souvent négligé lorsque l'on prépare des vacances. Il s'agit d'une perspective alléchante pour les pirates informatiques opportunistes qui souhaitent profiter des comportements insoucians et des appareils non protégés. Cela engendre des risques considérables pour les individus et, dans notre monde hyperconnecté, pour toutes les organisations avec lesquelles ils communiquent, y compris leur employeur », déclare Zahier Madhar, expert en sécurité chez Check Point Software Belgique.

Source : Datanews

La confidentialité en ligne empêche-t-elle les Belges de dormir?

Près de quatre Belges sur dix semblent peu préoccupés par la protection de leur vie privée en ligne ou par l'utilisation de leurs données personnelles sur Internet. De plus en plus de compatriotes n'ont également aucun problème à ce que leurs données soient échangées par des entreprises, pour autant qu'ils en tirent eux-mêmes un avantage.

Voilà ce qui ressort d'une enquête à grande échelle sur la protection de la vie privée menée par la Global Data & Marketing Alliance en collaboration avec BAM pour la Belgique et grâce au soutien de Trends Business Information et The Data Agency. Dans le cadre de cette enquête, plus de 20 000 consommateurs ont été interrogés dans 16 pays, dont la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et la Belgique, mais aussi les États-Unis, la Chine et l'Inde. « Cette étude a été réalisée pour la première fois en 2017, mais notre pays n'était alors pas inclus, explique Burt Riské, de Trends Business Information. Pour cette édition, un peu plus d'un millier de Belges d'origines et d'âges divers ont été interrogés. Au total, près de 200 questions leur ont été posées, notamment sur leur opinion concernant la protection des données, les achats en ligne, les appareils qu'ils utilisent pour surfer, etc. »

« En Belgique, on trouve 42 % de data pragmatists, explique Peter Trap de The Data Agency. Il s'agit de personnes qui sont très préoccupées par la confidentialité en ligne, mais qui sont toutefois prêtes à faire des compromis, au cas par cas, si le service qu'elles reçoivent s'améliore en échange de leurs données. Les data fundamentalists ne font aucune concession en la matière : ils ne divulguent aucune information, même pas en échange

d'un meilleur service ou produit. En Belgique, il s'agit de 21 % des personnes interrogées. Enfin, les data unconcerned se situent à l'autre extrême : ils ne se font aucun souci concernant leurs données et la protection de leur vie privée. C'est le cas d'un quart de la population.»

Que doivent retenir les marketeers et les entreprises de cette étude ? «Elle pourra les aider à objectiver les émotions autour de la protection de la vie privée et des données sur Internet, répond Peter Trap. Bien sûr, la sensibilisation autour des données est importante et il doit y avoir des initiatives comme le RGPD. Mais les consommateurs sont suffisamment intelligents pour se rendre compte eux-mêmes de ce qu'il advient de leurs données et même de la façon d'en tirer parti. Pour les marketeers, il est particulièrement important de savoir que s'ils demandent des données, ils doivent le faire en toute transparence et en toute confiance. La confiance est difficile à gagner, mais se perd très vite.»

Source : Belgian Association of Marketing

Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme : la CNIL et ses homologues s'adressent aux législateurs européens

Le 20 mai 2022, la CNIL et ses homologues réunis au sein du Comité européen de la protection des données (CEPD), ont publié une lettre adressée au Parlement européen, à la Commission européenne, et au Conseil de l'Union européenne sur la proposition de nouveau cadre législatif concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT).

Le 20 juillet 2021, la Commission européenne a présenté un nouveau cadre législatif pour renforcer les règles européennes de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Son objectif est de permettre de mieux détecter les transactions et activités suspectes et de combler les failles dont profitent les criminels pour blanchir le produit d'activités illicites ou financer des activités terroristes par l'intermédiaire du système financier.

Après analyse de cette proposition de nouveau cadre législatif composée de plusieurs textes, la CNIL et ses homologues réunis au sein du

CEPD ont adressé aux législateurs européens une lettre publique. Celle-ci appelle l'attention sur les enjeux importants que soulève cette proposition en matière de protection des données.

La CNIL et ses homologues estiment essentiel que les législateurs européens prennent mieux en compte les principes posés par le règlement général sur la protection des données (RGPD) dans l'élaboration de cette réglementation. Ils soulignent qu'une meilleure cohérence de la proposition de texte avec l'obligation posée par le RGPD de ne traiter que des données exactes, pertinentes, et limitées à ce qui est nécessaire, permettrait d'améliorer l'efficacité de la LCB-FT dans son ensemble.

Préciser les conditions de traitement des données personnelles dans les textes européens

La CNIL et ses homologues européens considèrent que les textes en cours d'élaboration devraient préciser les principales règles encadrant les traitements de données personnelles que devront mettre en œuvre les organismes concernés (banques, assurances, professionnels de l'immobilier, etc.) pour satisfaire à leurs obligations relatives à la LCB-FT.



Sécurité informatique et protection des données à caractère personnel (suite)



Ils souhaitent, à ce titre, que les catégories de données ainsi que les conditions de leur utilisation soient précisées directement dans la réglementation en cours de négociation et non dans des normes techniques de réglementation spécifiques, des lignes directrices ou des recommandations, comme le prévoit la proposition législative.

Impliquer davantage le CEPD dans l'élaboration des textes

Le CEPD demande à être associé aux discussions européennes portant sur l'élaboration du paquet législatif.

La CNIL et ses homologues européens rappellent également la nécessité de prévoir, dans les textes européens, une plus grande implication du CEPD dans l'élaboration des normes techniques réglementaires, des lignes directrices et des recommandations relatives à la LCB-FT.

Prévoir des garanties pour le traitement des données sensibles et des données relatives aux condamnations pénales

Dans sa lettre, la CNIL et ses homologues européens invitent les législateurs européens à apporter des précisions sur la nature des données sensibles (opinions politiques, convictions religieuses, etc.), ainsi que sur les données relatives aux infractions devant être traitées par les organismes concernés pour satisfaire à leurs obligations relatives à LCB-FT, et d'intégrer des garanties supplémentaires dans le texte visant à assurer une meilleure protection de ces données.

Encadrer les sources de données utilisées par les organismes concernés

La CNIL et ses homologues européens suggèrent aux législateurs de mieux encadrer les sources utilisées par les organismes concernés pour recueillir les informations sur leurs clients.

Ils appellent plus particulièrement l'attention des législateurs sur la nécessité d'encadrer l'activité des prestataires de services spécialisés dans la fourniture de l'information (communément appelés « watchlists ») au regard des exigences du RGPD.

La lettre rappelle, à ce sujet, que les autorités de protection des données nationales ont le pouvoir d'initier des investigations et d'adopter des mesures répressives en cas de non-respect du RGPD par ces acteurs, en particulier sur le traitement des données sensibles et des données relatives aux infractions et condamnations pénales.

Source : CNIL

Dirk Joris
Chef de projet FEPRABEL
dirk.joris@feprabel.be

Quelques statistiques belges



Accidents selon le type de véhicule

Statbel, l'office belge de statistique, a publié en mai dernier plusieurs fichiers d'open data sur les véhicules impliqués dans un accident de la circulation au cours des années 2017-2020. Il s'agit de véhicules qui étaient immatriculés auprès de la Direction pour l'Immatriculation de Véhicules (DIV) au moment de l'accident. Les chiffres sont de plus ventilés selon le segment automobile (SUV, citadine, berline, monovolume...). Consultez les chiffres ici : <https://statbel.fgov.be/fr/themes/datalab/accidents-selon-le-type-de-vehicule>



La production de vin belge de 2021 la plus faible depuis 4 ans

La production de vin en Belgique a fortement baissé en 2021 par rapport à l'année précédente, principalement en raison des mauvaises conditions météorologiques. De nombreux vignerons belges ont connu leur pire récolte depuis des années à cause du gel tardif au printemps, de l'été humide et froid et de la voracité des oiseaux à la fin de l'été. Dans le même temps, le nombre de viticulteurs et d'hectares cultivés a augmenté de 20 %.



Plus d'info ? <https://news.economie.fgov.be/214338-la-production-de-vin-belge-de-2021-la-plus-faible-depuis-4-ans>

Nouvelle hausse du nombre d'emplois salariés vacants

Le taux de vacance d'emploi augmente principalement dans le secteur des activités immobilières, dans celui des transports et de l'entreposage et dans celui des activités financières et d'assurance.



Plus d'info ? <https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/marche-du-travail/emplois-vacants>

Le cap des 1,2 million d'indépendants est franchi en 2021

Malgré la crise sanitaire, le nombre de travailleurs indépendants augmente encore en 2021. La Belgique compte désormais 1.230.419 indépendants au 31 décembre 2021. Cette tendance à la hausse concerne toutes les catégories d'affiliés et tous les secteurs d'activité, à l'exception du secteur primaire.



Plus d'info ? <https://news.belgium.be/fr/le-cap-des-12-million-dindependants-est-franchi-en-2021>

Mortalité jusqu'au 1^{er} mai

Statbel a mis à jour ses chiffres provisoires de mortalité jusqu'au 1 mai 2022. Ils ont pu affiner leur publication sur la mortalité par jour en Belgique et ont publié des données jusqu'au niveau des arrondissements administratifs.



Plus d'info ? <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/mortalite-jusquau-1-mai>



Les inondations : n + 1 !

Les 15 et 24 juillet 2021 sont des dates qui resteront gravées dans la mémoire collective des Belges. Les inondations qui ont dévasté de très nombreuses communes situées pour la plupart en Wallonie (209 sur 252) auront profondément marqué les esprits. Quels enseignements faut-il tirer des catastrophes naturelles qui se multiplient ? Peut-on agir avec plus d'efficacité pour limiter leur impact et s'organiser pour mieux gérer leurs conséquences ?

Avant il pleuvait fort, mais pendant peu de temps. Il y avait beaucoup de vent, mais pas pour longtemps. Les dommages constatés étaient parfois importants mais restaient parfaitement gérables. Notre pays avait bien connu des phénomènes climatiques dévastateurs comme la tornade de Leglise en 1982 et plusieurs inondations en 1980, 1993, 1995, et aussi des chutes de grêle en 1999 sur Vedrin, Belgrade, Flawinne et la province de Liège. En 2000, tornade sur la région d'Anvers. En 2010, une autre frappe Ciney. En cinq minutes, le centre-ville est transformé en zone de guerre. À chaque fois, les dommages relevés sont conséquents, mais limités.

Depuis, le rythme s'accélère. Les événements se multiplient. Ce sont des vents incessants plus violents qui se combinent progressivement avec des pluies interminables devenues déluges.

Les précipitations généralement étalées sur plusieurs mois tombent en quelques heures. Les terres desséchées autant que les sols saturés ne peuvent contenir tant de flots. Les torrents de boues dévalent les pentes et traversent les zones habitées dans les vallées, causant désolation, dénuement et précarité. La période des douze derniers mois est certainement celle de tous les records. Cinq orages en juin 2021 dont la tornade qui a ravagé le centre-ville de Beauraing avec des vents mesurés à 180 km par heure, deux inondations en juillet, des orages à la fin de l'été et deux tempêtes en février 2022 ont particulièrement affolé les statistiques.

Le réchauffement climatique

Le climat s'enrhume. Toutes les parties du monde sont touchées. Inondations, sécheresse, glissements de terrain, incendies gigantesques, fonte de la calotte glaciaire, montée des eaux, effondrement de glaciers ! Il n'y a plus un journal télévisé qui ne consacre un titre aux conséquences du réchauffement climatique. L'activité humaine désormais démontrée est en cause ! Le climat se dégrade. Ne rien faire est irresponsable. Et dire que les climatoscéptiques se persuadent qu'il ne faut rien changer dans nos comportements quotidiens. Pour eux, la terre entre dans un nouveau cycle comme elle l'a toujours fait au cours de son développement, jusqu'à provoquer plus d'une extinction du monde vivant qui a dû renaître des rares espèces survivantes.

Il y a cinquante ans, les scientifiques nous mettaient en alerte, ayant constaté un énorme trou dans la couche d'ozone dans l'hémisphère sud. En cause, l'usage du gaz fréon contenu notamment dans les aérosols et les réfrigérants, mais aussi certains pesticides et autres produits nocifs. Le protocole de Montréal adopté en 1987 a très vite interdit l'usage de ces produits. Il faudra malgré tout trente à cinquante ans avant que peut-être, la situation ne revienne à la normale !

Les nouvelles écluses sur la Meuse ont évité d'autres inondations ! Comme quoi, une volonté politique concertée permet d'agir.

Les effets secondaires

Les inondations de la mi-juillet ont amené les compagnies d'assurances à ouvrir près de 74.000 dossiers. Pour l'ensemble de l'année 2021, le secteur a comptabilisé un total de 85.888 sinistres dus à des inondations à travers le pays. Le total des indemnités versé aux victimes est proche de 2,8 milliards d'euros, soit sept fois plus qu'en 2019 !

Certains n'ont eu à déplorer qu'un dommage matériel minime de quelques centimètres d'eau au niveau de leurs caves. D'autres ont eu leur maison emportée par les flots, parfois encore occupée par leurs habitants. Le coût moyen dépasse le montant de €. 30.000, par sinistre. Les gouvernants ont été dépassés par l'ampleur de la situation et à tous les niveaux.

Certains se sentant montrés du doigt ont vite fait de chercher un responsable ailleurs. Si personne n'est vraiment responsable, chacun l'est pourtant un peu. Les petits gestes accomplis par tous peuvent construire une prévention efficace et remarquée. Le politique aussi a des choix urgents à faire, et la couleur du parti ne devrait en rien influencer les décisions à prendre, même au risque d'être moins populaire. Ne sommes-nous pas à l'aube d'un nécessaire et radical changement des comportements pour nous adapter à ce qu'on ne peut commander ? N'est-il pas temps de mettre les égoïsmes en sourdine pour préserver le bien commun ?

La place des assureurs

Depuis l'entrée en vigueur de la loi Cat Nat le 1^{er} mars 2006, chaque assuré bénéficie d'une couverture obligatoire catastrophes naturelles comprise dans son contrat habitation. D'un taux hors taxes de 0,11 %° au départ pour cette garantie, le tarif se situe à 0,43 %° pour le moment. Une majoration spectaculaire à 400 % en à peine 15 ans, et rien ne dit qu'il n'augmentera pas encore ! Si en raison du nombre de calamités récurrentes constatées, les adaptations se justifient, de plus en plus de primes dépassent même le montant de €. 1.000,00 par an, une sacrée charge pour le budget des ménages qui doivent faire face à bien d'autres montées des prix déjà !

Avec les inondations de juillet 2021, la loi Cat Nat a montré ses limites. Son plafond a été pulvérisé. Pour n'exclure aucune victime d'une indemnisation

totale, les assureurs ont été sollicités pour supporter les dépassements relevés sous forme d'avance. Pour les non-assurés comme ceux qui ne l'étaient pas assez, une prise en charge contenue a été garantie. Les montants visiblement sous-estimés fragilisent les promesses du remboursement convenu.

Entre le gouvernement avec des finances dans le rouge, et les assureurs réputés bons gestionnaires, les discussions seront plus qu'animées pour tenter de trouver le compromis acceptable pour les parties. Subir des débours toujours plus élevés à une cadence incontrôlable n'est plus supportable, la rentabilité à court terme étant compromise. Faut-il continuer à augmenter les primes ou faut-il limiter l'étendue des couvertures ? Un dilemme Shakespearien en perspective à résoudre, il y a urgence !

Et les gestionnaires de « sinistres » ?

Il existe une catégorie de participants très actifs dont personne ne parle ou presque et qui travaille dans l'ombre. Elle gère avec savoir-faire, une patience de sioux et surtout, avec beaucoup de discrétion. La résilience peu reconnue des gestionnaires est pourtant essentielle pour résister à l'énorme pression venant de partout et qu'ils doivent subir chaque jour. De l'interne pour préserver l'image, de l'externe pour satisfaire des courtiers pas moins débordés et répondre à l'attente de clients pressés d'être indemnisés en premier. Les plus forts résistent mais garderont des cicatrices. D'autres craquent

faute parfois d'une reconnaissance pourtant largement méritée, quand ce ne sont pas des propos dénués de respect qu'ils ont eu à subir.

Conclusions

Quand un président de région se permet de faire ouvertement l'éloge d'un assureur direct qui sans scrupules s'est servi des services publics pour faire sa promotion, le coup de grâce est donné ! Les médias qui ignorent les mérites ont aussi une responsabilité à assumer ! Auraient-ils la vue si peu perçante pour critiquer trop et ne comprendre pas assez ? Par leur analyse superficielle, ils formatent les esprits revanchards, faisant courir l'idée que les assureurs, sous-entendu leurs gestionnaires, se plaisent à faire trainer les dossiers pour ne pas payer trop tôt ! Compagnies, agents, courtiers, banque-assurance, le direct, tout est confondu. Il serait pourtant intéressant de comparer les résultats obtenus entre ces différents acteurs du marché.

Il serait plus que temps de communiquer le dévouement sans pareil de ces gestionnaires qui ont fait l'impossible depuis un an tout comme la plus-value apportée par les courtiers qui ont été présents aux côtés de leurs clients dès les tout premiers instants. Qui peut en dire autant !

Enfin, c'est juste mon avis,

Pierre Hens
pierre.hens@pierre-hens.be



L'entreprise face à l'évolution climatique

Au cours des trente dernières années, les pertes économiques dues au changement climatique ont augmenté de 250 %, peut-on lire dans le dernier rapport « World Property and Casualty Insurance Report 2022 » de Capgemini/Efma.

Ainsi, les catastrophes naturelles ont multiplié par 3,6 les pertes assurées et par deux les sinistres non-assurés ! Toutes ces données proviennent des diverses études de Swiss Re et notamment de « Sigma Explorer du 14 mars 2022 ».

Selon l'étude « L'économie du changement climatique » du réassureur suisse, d'ici au milieu du siècle, le monde pourrait perdre plus de 18 % de son PIB actuel, si rien n'est fait pour atténuer l'évolution du climat. Les principales économies du monde se contracteront d'environ 10 % aux États-Unis et dans l'Union Européenne et jusqu'à 25 % en Chine.

Le réassureur suisse est très actif dans la recherche de solutions de prévention et de management. Une étude de juillet 2021, sous la plume de Andreas Berger, Chef de la division Solutions d'entreprise, pointait les principales priorités pour les gestionnaires des risques dans cette évolution climatique. Et d'épingler quatre domaines de risque associés à l'évolution climatique que les entreprises doivent prendre en compte. Les voici !

1. Le Risque physique

Le rapport est clair ! Aucun pays ne sera épargné par la marche du climat. Les catastrophes naturelles qui ne cesseront de croître auront des retombées physiques de plus en plus importantes. Toutes les infrastructures sises dans des zones à haut risque comme le long des côtes ou dans des zones inondables verront leur situation se précariser et en danger quasi permanent ! Dans ces conditions, le coût des éventuels sinistres ne cessera d'augmenter.

Comment éviter cet aléa ? Au niveau des implantations industrielles, l'accent doit être mis davantage sur des infrastructures résilientes des entreprises, capables de résister aux frottements physiques auxquels elles pourraient être confrontées. En matière de gestion interne, il faut accroître la prévention en exploitant toutes les données, afin de mieux cerner toute l'étendue de l'exposition au risque de l'entreprise.

Les entreprises doivent donc prendre en considération tout un volet de responsabilités lié au risque physique. Ici, le champ d'action est large. Il y va des simples mesures de sécurité internes du fonctionnement concernant le bien-être des employés à la maintenance de l'outil de travail jusqu'aux responsabilités judiciaires qui résultent d'une catastrophe.

2. Le Risque de transition

Des changements importants de politique suivent souvent des grandes catastrophes. Ainsi, par exemple, à la suite de la catastrophe nucléaire de Fukushima en 2011, de nombreux pays ont décidé de modifier le fonctionnement de leurs centrales, voire de les fermer... !

Plus prosaïquement, en Belgique, l'incendie de l'Innovation à Bruxelles a été le détonateur pour outiller les entreprises d'un tout nouveau matériel antifeu (springlers, porte-feu, etc).

Mais il faut gérer cette transition.

Dans le cas de l'évolution climatique actuelle, les entreprises doivent faire face à une série de mesures législatives qui les obligent à revoir certains modes de fonctionnement. Nous sommes dans l'ère où il faut décarboner ! La transition vers des mesures de production moins intensives au carbone et des technologies et produits résilients au climat prendra du temps et a un coût dont personne ne parle.

Bien sûr, d'un secteur à l'autre, l'impact technique et financier sera différent, mais toute l'activité économique sera impactée

d'une manière ou d'une autre. Le gestionnaire des risques de l'entreprise doit savoir que le changement auquel nous assistons, n'est qu'à ses débuts et que, par conséquent, d'autres mesures peuvent surgir des cartons ministériels du jour au lendemain. Dans ce contexte, l'anticipation au risque est aussi nécessaire.

Mais des questions se posent. Un gestionnaire des risques, aussi doué soit-il, est-il capable de mesurer et anticiper une évolution future qui dépend de très nombreux facteurs exogènes au fonctionnement de son entreprise, voire même des événements géopolitiques imprévus comme l'actuelle invasion de l'Ukraine par la Russie ?

Dans ces conditions, la transition est-elle facile à envisager ou anticiper ?

3. Le Risque lié à la chaîne d'approvisionnement

La crise du Covid-19 a montré les limites des chaînes d'approvisionnement. Andrea Berger ne pouvait pas prévoir dans son étude l'impact de l'actuel conflit armé. Mais ce conflit montre justement que l'entreprise doit être en mesure de contourner les perturbations, de chercher de nouvelles sources pour ses matières premières et rester au courant des changements qui peuvent intervenir chez ses fournisseurs. Pour le gestionnaire des risques, sa mission n'est plus un simple travail d'information, elle s'apparente plus à celle d'un détective !

4. Risque de Responsabilité

Nous assistons à un changement des mentalités. De plus en plus, le comportement, les attitudes et les actions des entreprises vis-à-vis des questions relatives au ESG sont considérés comme un handicap. Chaque initiative de l'entreprise est scrutée minutieusement par une partie du public, afin de prendre l'entreprise en défaut en matière

environnementale. Les investisseurs aussi exercent des pressions analogues pour que l'entreprise respecte son empreinte carbone.

Bref, dans une société où quelques groupements minoritaires essaient d'imposer leur point de vue, l'entreprise doit à la fois respecter ses impératifs de production propre et composer nolens volens avec des systèmes de pression incompatibles avec le bon fonctionnement de son business.

Nous avons volontairement caricaturé le caractère austère du rapport climat de la Swiss Re. Mais, notre monde économique actuel se trouve à un tournant et face à un dilemme. Faut-il tout changer du jour au lendemain et détruire ainsi ce que nous avons bâti durant des décennies, voire des siècles, ou entrer dans une ère d'évolution lente, en s'adaptant aux changements de toute nature qui peuvent intervenir ? Et quand nous parlons de changements, l'impact climatique n'est qu'un paramètre parmi tant d'autres.

Nous sommes entrés dans une civilisation, où toute action privée, publique ou entrepreneuriale est liée à la fée électricité. Le débat sur le nucléaire illustre à merveille la dichotomie de notre société. Alors qu'on veut le tout électrique, des groupuscules veulent la fin du nucléaire. Or, c'est la seule source énergétique décarbonée sur le marché à l'heure actuelle qui n'a aucun impact négatif sur le climat et son évolution. Or, des minorités veulent sa mort. Comprenez qui pourra !

Le gestionnaire des risques au sein d'une organisation va devoir, demain ou après-demain, résoudre des questions antinomiques aussi complexes les unes que les autres comme c'est le cas de l'utilisation de l'énergie nucléaire. On le plaint... Si la résilience climatique doit faire partie de développement durable de l'entreprise, il faut que cette dernière soit épaulée dans ce sens. La mettre sous pression, par des initiatives destructives comme c'est le cas actuellement, est un non-sens !

En collaboration avec le magazine Risk



Assurance internationale

📍 Grand-Duché de Luxembourg

Un premier trimestre prometteur

L'encaissement du premier trimestre 2022 a progressé de 7,68 % à 11,7 milliards d'Euros. Cette belle avancée provient essentiellement du secteur non-Vie à l'international qui a connu un bond de 14,75 % (+14,25 % au total, marché domestique inclus). Le montant des primes en non-Vie s'élève à 5,459 milliards d'Euros. Pour sa part, l'assurance Vie a connu une augmentation des primes de 2,53 % à 6,2 milliards d'Euros.

📍 République Démocratique du Congo

Bilan 2021

L'encaissement des sept assureurs congolais pour 2021 s'élève à 221 millions de dollars. Par comparaison, en 2018, ce même montant était de 70 millions de dollars.

📍 Maritime

L'assurance des navires russes

L'Union européenne a interdit aux assureurs et réassureurs européens de couvrir les importations de pétrole russe. Dorénavant, ce rôle incombe à la Russian National Reinsurance Company, contrôlée par l'État. Avant les sanctions, l'assurance des cargaisons de pétrole était confiée à un pool regroupant des assureurs et réassureurs internationaux.

L'Inde au secours de Poutine !

L'Inde, contrairement à d'autres nations, continue à commercer normalement avec la Russie. Pour faciliter la couverture des navires transportant du pétrole, General Insurance Corporation of India GIC Re, une société de réassurance, a contribué à hauteur de 40 % à la création avec d'autres assureurs étatiques d'un pool couvrant le transport du pétrole russe !

📍 Europ Assistance au Moyen-Orient

Le groupe d'Assistance poursuit son programme d'expansion internationale. Il vient de racheter à Mapfre Assistencia

74,5 % du capital de **Gulf Assist**, société filiale de l'assureur espagnol Mapfre. Basée à Bahreïn, Gulf Assist a des activités en Jordanie et aux Émirats arabes unis. Par cette acquisition, Europ Assistance devient le leader du marché dans la dizaine de pays du Moyen-Orient. La filiale du groupe Generali ajoute ainsi les pays du Moyen-Orient à ses récentes acquisitions en Australie, en Thaïlande et en Malaisie.

📍 Zurich

La filiale assurance Vie quitte l'Allemagne

Le groupe suisse a cédé la gestion de son portefeuille d'assurance Vie à la société Viridium spécialisée dans ce type d'opérations. Ce n'est pas la première transaction de ce genre. Generali (Allemagne) avait déjà fait appel à cet intermédiaire il y a quelques années. Le deal concerne quelque 20 milliards d'Euros de réserves. Selon le groupe suisse, cette opération améliorera de huit points son ratio de solvabilité.

📍 Le coût des intempéries

France

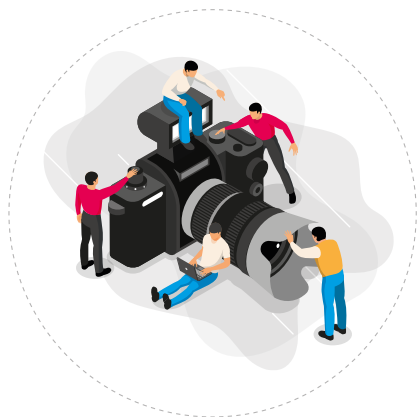
Selon France Assureurs, les intempéries survenues entre le 2 et le 5 juin ont occasionné 258.000 sinistres pour un coût total de quelque 940 millions d'Euros (400 millions pour les habitations, 370 pour les véhicules, 90 pour les entreprises et 70 pour les agriculteurs). Les pertes assurées sont de l'ordre de 323 millions d'Euros.

Australie

Les inondations qui ont touché les États de Nouvelle-Galles-du-Sud et du Queensland coûtent, selon l'organisme officiel des assureurs locaux, 4,8 milliards de dollars de dommages assurés. Les assureurs ont reçu plus de 225.000 déclarations de sinistre.

📍 AXA Suisse

Depuis avril 2021, les clients avaient la possibilité de payer en bitcoin leur prime d'assurance. Un an après, l'assureur a fait marche arrière et renonce à accepter les primes en bitcoin !



Les belles façades : les fenêtres 3/3

Dans toutes les façades, il y a des ouvertures. Toujours on voit des portes. Rarement les fenêtres sont photographiées. Toutes sont différentes. Beaucoup sont belles. Certaines sont mises en scène avec originalité. D'autres sont le reflet d'une époque. Comment créer une composition qui peut les mettre en valeur ?

On remarque certaines façades plus que d'autres parce qu'elles dégagent une différence qui attire le regard, d'une manière presque irrésistible parfois. Une couleur, une forme, un style, un complément décoratif ou une présence, un rien peut éveiller l'intérêt et donner l'envie de sortir l'appareil du fourre-tout.

Démarrer en ayant comme seul projet de prendre des fenêtres en image n'est pas la méthode la plus prometteuse parce que ce n'est pas le coup de cœur qui commande le déclic. Un coup de cœur n'arrive que par surprise et c'est parce qu'il ne fait pas partie des projets qu'il capte d'autant plus l'attention. C'est en flânant sans but précis, en promenant son regard dans toutes les directions et en n'oubliant pas de regarder en l'air qu'un sujet peut nous séduire. Ce n'est pas tout de le remarquer. Encore faut-il cadrer et composer avec adresse pour capturer ce plus qui nous met un instant sur pause !



Photo 2 : « Disposer d'un téléobjectif performant rapproche l'objet photographié et dévoile des détails qui ne peuvent être perçus de loin. CANON PowerShot G3 X. Mode : programme. Ouverture : F/5,6. Vitesse : 1/200^{ème}. Sensibilité : 1.000 ISO. Surexposition : 4 positions. Lisbonne. PORTUGAL. »



Photo 1 : « Lorsque plusieurs plans sont superposés, la netteté est une priorité. Inclure divers éléments raconte une histoire. CANON PowerShot G3 X. Mode : Priorité à l'ouverture. Ouverture : F/5. Vitesse : 1/1000^{ème}. Sensibilité : 250 ISO. Surexposition : 1 position. Lisbonne. PORTUGAL. »

Se laisser imprégner par ce qui nous entoure tout en gardant les sens en éveil reste le meilleur moyen pour cueillir quelques belles images. Il en va de même de scènes qui s'improvisent juste au moment de notre passage et qu'il ne faut pas rater. S'abandonner n'est pas dans notre ADN. C'est un apprentissage et tout le monde n'a pas la même sensibilité pour se mettre en condition. C'est pourtant de cette manière que tout photographe améliore progressivement ses clichés qui seront de plus en plus appréciés par son entourage.

Des fenêtres, il y en a partout. Autant dire qu'on a l'embaras du choix. Retenir celles qui nous « parlent » dépendra aussi de nos centres d'intérêt. Les férus d'histoire se laisseront plus vite convaincre par l'architecture d'une certaine époque. Une décoration atypique peut plaire. Un ensemble d'éléments harmonieux aussi. Certaines situations





peuvent être cocasses quand une action donne plus de force à l'image par la dynamique qu'elle dégage.

Disposer d'un téléobjectif au rapport de grossissement suffisant est un avantage. L'imprévu oblige souvent à réagir vite. Ce n'est pas le moment de dévisser un grand angle pour le remplacer par un zoom performant. Surtout que pendant le transfert, le capteur sera à la merci des poussières qui produiront des tâches sur tous les futurs clichés ! La manœuvre en plein air est formellement déconseillée, et plus encore quand le vent est de la partie.

Avec un « télé », il est plus simple d'isoler l'objet à photographier. Choisir en même temps le format d'image qui s'adapte le mieux à la situation rencontrée est un atout. Tout ce qui est sélectionné sur le terrain diminue fortement le travail de post-traitement sur l'écran de l'ordinateur. Un gain de temps à ne pas négliger. Pour limiter les obliques verticales pas toujours très gracieuses, il est préférable, quand c'est possible, de prendre un minimum de recul. Varier les angles de prise de vue, aligner les verticales et les horizontales, éliminer les parasites... ou les intégrer reste d'actualité pour toutes les sorties.

Le fort grossissement peut aussi avoir ses inconvénients. Il faut distinguer les téléobjectifs à focale fixe et ceux équipés d'un zoom. En « entrée de gamme », ils ne sont pas très lumineux. Ils tournent souvent entre F/5,6 et F/6,3 ! Les fixes n'ont aucun intérêt ici. Un zoom au contraire permet un cadrage tout en souplesse et de se concentrer sur la composition. Plus un objectif est lumineux, plus son prix s'envole. Les plus lumineux à F/4 frisent des chiffres stratosphériques qui se comptent alors en plusieurs milliers d'euros. Pour un amateur, la dépense est inutile. Il peut très bien parvenir à un résultat très acceptable en tenant compte de quelques règles simples à respecter.

Dès que la lumière présente se réduit, l'automatisme de l'appareil augmente la sensibilité ISO qui est progressivement moins performante, surtout au-delà de 3.200 ISO. La vitesse diminue en même temps. En fin de journée et dès que le soleil est couché, le flou de



Photo 4 : « Dès qu'une action fait partie de la composition, une image banale gagne en intérêt. CANON PowerShot G1 X. Mode : programme. Ouverture : F/5,6. Vitesse : 1/50^{ème}. Sensibilité : 200 ISO. Montréal. CANADA. »



Photo 3 : « Regarder vers le haut apporte souvent son lot de belles surprises. Une décoration personnelle qui donne un cachet particulier. CANON PowerShot G1 X. Mode : programme. Ouverture : F/5. Vitesse : 1/80^{ème}. Sensibilité : 160 ISO. Sous-exposition : 1 position. Madrid. ESPAGNE. »

bougé sera bien là. Passer sous le 1/60^{ème} de seconde recommande de sélectionner le stabilisateur. L'usage d'un trépied peut s'avérer nécessaire à la tombée de la nuit. Débrancher l'automatisme du flash va de soi !

La sur ou la sous-exposition ne sont pas à boudier. Une façade en plein soleil ou à l'ombre oblige à des corrections. Ces différences d'exposition modifient les contrastes. Apprendre à doser la luminosité est souvent une nécessité. Cet apprentissage doit conduire au réflexe. Les appareils de milieu de gamme commencent à être équipés d'une roue crantée qui permet une correction très rapide. La venue des écrans tactiles simplifie aussi l'accès à cette fonctionnalité. Il faut la repérer sur son appareil. Il faut la tester. Il faut surtout intégrer son usage pour que cela devienne un automatisme, quel que soit le sujet pris en image. Si malheureusement cette fonctionnalité n'est accessible que via le menu, ce n'est pas un encouragement pour s'en servir.

Autre fonction qui peut être très utile, sélectionner le programme de mesure de la lumière. Après quelques essais, l'une des options proposées par le constructeur donnera un résultat plus convaincant. C'est très certainement le programme qui semble le plus méconnu et sur lequel il est intéressant de se pencher.

Juxtaposer quelques photos de fenêtres en plus grand format peut avantageusement décorer un espace de bureau ou de maison. L'ambiance créée sera très agréable et sans doute plus qu'avec des photos de portes qu'on rencontre si souvent un peu partout.

Pierre Hens

pierre.hens@pierre-hens.be





Le Toyota GR 86, un des derniers petits coupés sportifs du marché



Non, Toyota ne produit pas que des hybrides destinés à consommer peu en roulant cool. La preuve avec ce coupé GR 86 déluré, extrêmement vivant, un peu à l'ancienne, mais tellement gratifiant pour ceux qui aiment jouer avec les virages.

À côté de la technologie hybride visant l'économie de carburant, Toyota sait aussi produire de vraies sportives sous le label GR (Gazoo Racing). Après la formidable Yaris 1.6 turbo et 4 roues motrices, puis la Supra, voici que le Nippon nous propose sa GR 86.

Plutôt radical à l'usage, ce coupé à l'ancienne, moteur avant atmosphérique, boîte mécanique et propulsion, est une version évoluée de la précédente GT 86, elle se destine toujours, par son caractère bien trempé, aux initiés ou amateurs de Track Day. Car après deux journées passées à son volant, nous pouvons vous garantir que malgré son coffre correct, il n'est pas l'engin idéal pour voyager loin et longtemps. Son moteur flat-four a gagné beaucoup de

couple sous 4 000 tr/mn (250 Nm à 3 700 tr/mn contre seulement 205 Nm à 6 400 tr/mn auparavant) et se montre bien plus utilisable au quotidien que celui de la GT 86.

Le moteur est assez rugueux (à-coups en ville), les suspensions raides ne cachent rien des défauts de la chaussée, la commande de boîte, bien guidée, mais virile, tout comme l'effort d'embrayage assez élevé, imposent bras droit et jambe gauche musclés en ville. Enfin le niveau sonore est important (bruits de roulement et moteur fatigueront vite les oreilles).

Bref, ce coupé n'est pas destiné à autre chose que les plaisirs essentiels, de la conduite sportive. Routes sinueuses ou circuits, c'est là que ce GR 86 révèle ses talents largement peaufinés depuis la GT 86 et des pneumatiques bien plus sportifs. Pas trop lourd (1.275 kg capot, ailes avant et toit en aluminium), ce GR 86 s'inscrit alors sans inertie vers la corde, et ressort en force à l'accélération dans un léger survirage de puissance.

C'est assez jouissif, mais il y a quand même un petit mode d'emploi pour

profiter de ce côté joueur. Car si on réaccélère trop tôt et/ou trop fort, le différentiel autobloquant pousse tout droit et déclenche un début de sous-virage désagréable, qui peut ensuite être suivi d'un franc survirage. Une conduite propre - garder du frein jusqu'au point de corde, et accélération progressive ensuite - est donc indispensable pour profiter de ce GR 86 sans se faire des « chaleurs » sur route.

Pour les amateurs de sportives à l'ancienne, il ne faut toutefois pas traîner, Toyota a décidé de ne proposer son coupé quasi unique sur le marché que pendant deux ans en Europe, jusqu'en juin 2024, à cause de sombres histoires d'équipement de sécurité impossible à installer facilement sur cette base héritée de la GT 86.

LES PLUS

- › Moteur plus disponible et toujours rageur passé 4 500 tr/mn.
- › Efficacité du châssis en hausse.
- › Vivacité du train arrière gratifiante à l'accélération

LES MOINS

- › Fatigante et bruyante au quotidien.
- › Compétences en pilotage requises en mode Track.

Automobilement vôtre,

Jean-Luc Schwartz
info@nverschelden.be

L'assurance dans les médias



Pub.be, 02/05/2022

Brocom gagne le Trophée Decavi de la meilleure campagne publicitaire

Grâce à sa campagne chargée d'empathie qui met en avant le rôle du courtier, «Votre Courtier, Votre meilleure Assurance» a démontré son dévouement et sa détermination en situation de crise.

La campagne a été réalisée par Brocom et diffusée lors des catastrophes liées aux inondations de l'été 2021. Elle a pour objectif de mettre en avant les interventions immédiates des courtiers, présents sur le terrain afin d'aider et accompagner rapidement les victimes.

Cette campagne a d'abord été diffusée dans l'urgence via la presse et les réseaux sociaux. Des témoignages de courtiers ont aussi été relayés dans l'Echo, La Libre, Het Nieuwsblad, LN24 et sur Canal Z. La campagne générique a été adaptée avec des visuels d'hommes de métier et des pompiers, et a été la plus appréciée. Ce trophée est la reconnaissance du secteur pour le travail et l'engagement des courtiers durant cette période difficile. Il leur est destiné !

À partir de mai, Votre Courtier se concentre sur une nouvelle campagne intitulée «Ma maison change», ceci afin d'être en lien avec Batibouw qui aura lieu du 21 au 29 mai et pour répondre à la crise du Covid, qui a eu un énorme impact sur le secteur immobilier. Cette campagne a pour objectif d'inciter les propriétaires et locataires à mettre à jour leur contrat et de checker avec leur courtier s'ils sont bien assurés.

Elle sera diffusée du 16 au 29 mai sur les radios néerlandophones de la VAR et IP, mais aussi en sponsoring sur les radios francophones de la RMB et sur Bel-RTL en continu. Une présence est assurée en permanence sur les médias digitaux et sociaux. Evidemment, la campagne est également visible dans les bureaux via les courtiers grâce au matériel publicitaire développé pour l'occasion.

Le Soir +, 02/05/2022

Santé : moins indemniser une dépression qu'une maladie physique est discriminatoire

De nombreux assureurs indemnisent moins généreusement les conséquences d'une maladie mentale que celles d'une blessure physique. Dans un récent jugement, le tribunal du travail de Malines a pour la première fois qualifié cette distinction de discriminatoire, écrivent les journaux de Mediahuis lundi.

Une femme avait saisi la justice parce que son assurance invalidité collective stipulait que les «troubles mentaux et de la personnalité» pouvaient donner lieu à une indemnisation pendant deux ans au maximum. Le juge a estimé qu'il s'agissait d'une discrimination fondée sur l'état de santé.

Ce jugement ne signifie cependant pas que toutes les clauses similaires existantes sont immédiatement illégales. Mais, pour l'avocat Alexander Maes, qui a rédigé un doctorat sur les vulnérabilités psychologiques et le droit du travail, il s'agit néanmoins d'un arrêt important.

Les associations professionnelles de psychiatres plaident pour une interdiction de l'inégalité de traitement entre les maladies mentales et physiques par les compagnies d'assurance. Un principe qui existe déjà aux Pays-Bas et aux États-Unis.

La Libre Belgique, 12/05/2022

68.000 hausse des contrats de crédit hypothécaire

Au 1^{er} trimestre 2022, près de 68 000 contrats de crédit hypothécaire ont été conclus pour un montant total de plus de 11 milliards d'euros (hors refinancements), indique l'Union professionnelle du crédit (UPC). Soit une augmentation du nombre de contrats octroyés de 4,5 % par rapport au 1^{er} trimestre 2021. Le montant des crédits octroyés est supérieur d'un peu plus de 17 % à celui de la même période en 2021.

L'Echo, 19/07/2022

Placements durables : Febelfin et Assuralia tirent le frein à main

À partir du mois d'août, banquiers et assureurs devront proposer des produits d'investissement durables. Ce sera compliqué et ça prendra du temps, avertissent Febelfin et Assuralia.

Une nouvelle réglementation européenne va imposer aux banquiers, gestionnaires de fonds et assureurs de proposer à leurs clients des produits d'investissement durables. Le dispositif entre en vigueur en août prochain. Du côté des fédérations représentatives du secteur financier et du secteur des assurances, l'objectif du texte est bien accueilli. Sa mise en œuvre, beaucoup moins.

Ces nouvelles règles découlent des directives MiFID et IDD, modifiées pour intégrer des exigences de durabilité en matière de produits d'investissement. Dès le 2 août, banques, gestionnaires de fonds et assurances devront attirer l'attention de leurs clients sur les produits durables qu'ils proposent. Le client pourra choisir entre trois catégories de produits, établies en fonction de critères de durabilité. Le nouveau régime s'applique aux nouveaux clients. Les clients existants recevront ces informations lorsque leur profil sera mis à jour.

Avec cette nouvelle réglementation, l'objectif de l'Europe est de pousser les investisseurs vers des fonds intégrant des critères de durabilité plus marqués. Indirectement, cette initiative doit favoriser les entreprises et les industries aux activités « vertes » ou qui opèrent une transition environnementale. Chez Febelfin et Assuralia, on soutient l'objectif à long terme: « C'est le début d'une évolution très importante, qui va impacter toute la société », souligne Hein Lannoy, CEO d'Assuralia.

« La réglementation européenne avance à des vitesses différentes. Cela complique la tâche des assureurs et des institutions financières. »

Hein Lannoy, CEO Assuralia

Les deux fédérations sont par contre assez critiques sur la mise en pratique de ce nouveau cadre réglementaire. Elles évoquent une réglementation « complexe » et « incomplète ». Banquiers et assureurs se plaignent du fait que la nomenclature permettant de mesurer la durabilité des produits d'investissement n'est pas encore établie. Cette nomenclature dépend notamment de la taxonomie européenne, qui n'a pas encore été adoptée. La taxonomie vise à classer les activités économiques en fonction de leur durabilité. « La réglementation européenne avance à des vitesses différentes. Cela complique la tâche des assureurs et des institutions financières », estime Hein Lannoy, CEO d'Assuralia.

« Les données de durabilité des entreprises font défaut ou ne sont pas encore disponibles en nombre suffisant. »

Karel Baert, CEO Febelfin

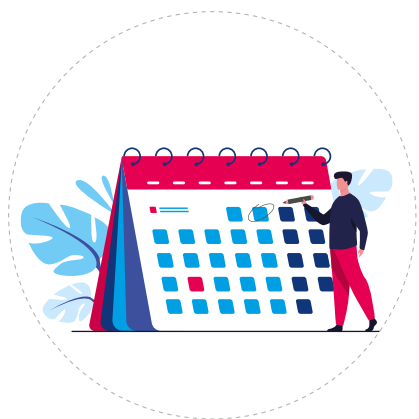
Autre problème évoqué par Assuralia et Febelfin: les assureurs et les banquiers ne sont actuellement pas en mesure d'évaluer précisément le caractère durable d'une entreprise, parce qu'ils manquent de données fiables. « Soit ces données font défaut, soit elles ne sont pas encore disponibles en nombre suffisant. Les entreprises ne seront en effet tenues de rendre compte de leurs performances en matière de durabilité qu'à partir de 2023 », pointe Karel Baert, CEO de Febelfin, dans un communiqué commun aux deux fédérations.

L'ACTUALITÉ DE VOTRE MÉTIER DE COURTIER

Dans la revue de presse quotidienne

sur www.brocom.be/fr/actualites/revue-de-presse





Feprabel y était pour vous représenter

MAI 2022

FEPRABEL ET SES CHAMBRES SYNDICALES

<ul style="list-style-type: none"> › Brocom Newsroom › Réunion de préparation Congrès Feprabel 2022 › Groupe de travail MID › Réunion Brocom : Home landing page › Fête d'adieu pour Bart Walraet (Baloise Insurance) 	 02	<ul style="list-style-type: none"> › Brocom Newsroom › Réunion Feprabel - Portima : Plan de communication pricing Portima › Réunion Feprabel - Symeta › Préparation de la Commission des assurances › Groupe de travail MID › Réunion Brio : Focus group tarification véhicule 	 16
<ul style="list-style-type: none"> › Réunion MyBroker › Brocom Marketing Group 	 03	<ul style="list-style-type: none"> › Réunion Fédérations : Fiche intermédiation - Préférences en matière de durabilité › Assemblée générale du CSIPME › Enregistrement LN24 	 17
<ul style="list-style-type: none"> › BIPAR : Sustainable finance - what changes for intermédiaires ? › Répétitions et préparation du Congrès Feprabel 2022 › Groupe stratégique Brio 	 04	<ul style="list-style-type: none"> › Conférence organisée par la Chambre du Brabant Wallon : « L'EIP : la limite des 80 % » par Paul Van Eesbeeck › Réunion modernisation Normalisation - Nicolas Van Hulle/ Assuralia › Digital/client-centric Broker of the Future - EY & Brocom › Groupe de travail Normalisation Assuralia 	 18
<ul style="list-style-type: none"> › Congrès Feprabel 2022 à La Sucrerie à Wavre (voir Principium n°6, Juin 2022) 	 05	<ul style="list-style-type: none"> › BIPAR Directors' Meeting Berlin 	 19 & 20
<ul style="list-style-type: none"> › Conférence TVM : « L'avenir du courtage » par Patrick Cauwert, CEO Feprabel › Webinaire BIPAR : « Sanctions UE/internationales contre la Russie - Conséquences pour les intermédiaires d'assurance » 	 06	<ul style="list-style-type: none"> › Digital Workgroups Brocom 2022 › Commission des assurances 	 19
<ul style="list-style-type: none"> › Brocom Newsroom › Réunion banc patronal préparatoire au Board Cepom › Réunion Feprabel - Penbox › Groupe de travail MID › Réunion Feprabel - Akkermans & Partners › Préparation Vivium Digital Awards 2023 	 09	<ul style="list-style-type: none"> › Réunion de débriefing du Congrès Feprabel 2022 	 20
<ul style="list-style-type: none"> › Conseil de direction de Feprabel 	 10	<ul style="list-style-type: none"> › Brocom Newsroom › Réunion de préparation de l'enregistrement du Sofa Chat Législation › Groupe de travail MID 	 23
<ul style="list-style-type: none"> › Réunion Feprabel - Ombudsman › Brocom Kern › Cepom - Board des directeurs 	 11	<ul style="list-style-type: none"> › Conseil d'administration Feprabel › Réunion Brio : Focus group connective › Réunion Brio : Focus group Vie 	 24
<ul style="list-style-type: none"> › Conseil de direction de la Chambre de Namur › CPT 30 - IFAPME EFP 	 12	<ul style="list-style-type: none"> › Sofa Chat Législation (enregistrement) › Rencontre Tanguy et Hugues Bocquet 	 25
<ul style="list-style-type: none"> › Réunion Brokers Survey - Feprabel - Benthurst - FVF › Réunion Feprabel - Cabinet Ministre Willy Borsus : Inondations - Assurances et loi Cat Nat 	 13	<ul style="list-style-type: none"> › Brocom Newsroom › Cepom - Board des directeurs › Groupe de travail MID › Réunion Brio : Focus group Vie (suite) › Réunion modernisation Normalisation - Nicolas Van Hulle/ Assuralia › Interview CEO Troostwijk Roux 	 30
		<ul style="list-style-type: none"> › Sofa Chat Législation (Diffusion) › Réunion Feprabel - FSMA › Rencontre Feprabel - Crelan 	 31

CONFÉRENCES THÉMATIQUES ET ACTIVITÉS DU SECTEUR

› Petit-déjeuner Decavi : « Courtage : quel avenir dans un monde digital ? » par Kelly Schamphelaere, CEO FVF



› Réunion de la Bourse de l'Assurance de la Province de Namur (BAN) : « Concept et mission de l'Ombudsman des assurances », par Laurent de Barys



› Initiation golfique au Haras de Pépinster organisée par le Cercle Liégeois des Assureurs (CLA)

› Réunion du comité du Cercle des Assureurs de Charleroi (CAC) : préparation des 50 ans du cercle

› Réunion statutaire du Cercle Liégeois des Assureurs (CLA) : « Présentation de Wondercar - Quelle est sa stratégie en matière de carrosserie et de smart repair ? - Quelle est sa position au sein du groupe D'leteren en termes de mobilité ? » par Henri Lacasse



› Event Assuralia au EGG Brussels

› Réunion du collège des cercles et bourses de l'assurance de Wallonie



› Conférence du Cercle Verviétois d'Assureurs Professionnels (CVAP) : « Des vins et des vignes - Le développement de vignobles en Belgique » par Philippe Minne, Directeur commercial - VivArdent



› Press briefing Capgemini World Property and Casualty Insurance Report (voir p. 30)



› Dîner-conférence du Groupement d'Assureurs Conseils Indépendants (GACI) : « Brio compare - utiliser son journal d'activités de manière efficace » par Sébastien Joris, Formateur chez Portima



› Conseil de direction du Cercle Royal des Assureurs de Belgique (CRAB)

› Dîner-conférence de la Bourse Royale de l'Assurance de Mons et du Centre (BRAM) : « L'assurance décès : on connaît. Mais l'assistance complète y compris palliative ? » par Marnic Vandembroucke, Managing Director - Cares Assistance



› Dégustation de vin et repas de retrouvailles organisé par le Cercle Luxembourgeois des Assureurs (C.Lux.A)

› Conférence organisée par le Cercle des Assureurs de Charleroi (CAC) : « Le lieu de travail hybride et la digitalisation » par Digicloud



AVIS AUX ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS

N'hésitez pas à transmettre toute information sur vos activités/événements à principium@feprabel.be.

Nous nous ferons un plaisir de relayer l'information dans notre magazine ! Les photos sont les bienvenues ! Merci !

Assurance News

INFOS - BRANCHES - PRODUITS

Formation continue « Branches & Produits d'assurance en Vie et en Non Vie »



FEPRABEL

Fédération des Centres en assurance
& Intermédiaires financiers de Belgique

Consultez et téléchargez gratuitement*
les assurances News Vie et Non Vie sur
<https://feprabel-extranet.be>

Chaque mois de nouvelles assurances news sont publiées sur l'extranet de Feprabel, n'hésitez pas à consulter et télécharger ces études de produits.

* Abonnement GRATUIT pour les membres FEPRABEL.
Pour toute demande d'abonnement, contactez Sabine Gantois : 02/743 25 62.

Sont parues récemment les Assurance News :

- ◆ Non Vie n°92 : Bris de vitrage en assurance Habitation : quelles garanties ?
- ◆ Vie n°92 : Branche 23 : quelles formules ?





I SUIVI - ACTIONS

Il n'y a pas qu'en Belgique que la stratégie assurantielle des banques est remise en question

Beaucoup de pays d'Europe sont confrontés aux mêmes situations. Lors de la dernière Assemblée générale du BIPAR qui s'est tenue les 23 et 24 juin dernier, nous avons eu l'occasion d'interpeller directement David Cowan (Team Leader, Conduct of Business Policy, Consumer Protection Department, EIOPA) et Didier Millerot (Head of Insurance and Pensions Unit, DG FISMA, European Commission).

Banque-assurance : défendre les consommateurs dans la vente d'assurance par des entités bancaires

Ce fut aussi l'occasion pour nos confrères espagnols de nous présenter leur dossier.

ADECOSE, à travers sa Fondation, a publié un rapport intitulé : « La protection du client dans la distribution d'assurance : Le cas de la banque-assurance ».

Ce rapport présente une analyse complète de la manière dont les banques distribuent les produits d'assurance en Espagne, avec quelques références au marché européen, ainsi que l'impact de cette méthodologie sur les consommateurs et le secteur de l'assurance.

Le rapport présente le cadre juridique régissant la distribution de polices d'assurance par l'intermédiaire des banques, en mettant l'accent sur les produits d'assurance liés ou groupés à des prêts consentis par les banques.

Le rapport met l'accent sur les droits des consommateurs inclus dans la réglementation de la Banque d'Espagne en matière d'information et de documentation précontractuelle, de crédit à la consommation, de distribution d'assurances, d'hypothèque, de droit de la concurrence, de concurrence déloyale, de protection du consommateur, de conditions générales du contrat et de protection des données, entre autres. Le rapport démontre les pratiques permettant de contourner les limites de l'association de l'assurance aux prêts hypothécaires.

En vérité, le client est conditionné à souscrire l'assurance pour que la banque n'affecte pas négativement les conditions offertes sur le prêt combiné avec l'assurance - principalement avec une augmentation du taux d'intérêt.

Des règles claires mais...

Les interdictions énoncées dans le règlement sur la distribution d'assurances sont claires. Les distributeurs de services bancaires et d'assurance doivent toujours agir avec honnêteté, équité et professionnalisme dans le meilleur intérêt de leurs clients.

Il leur est également interdit d'imposer directement ou indirectement la conclusion d'un contrat d'assurance, de sorte qu'une

aggravation substantielle et injustifiée des conditions de crédit offertes, combinées à une assurance, dans le cas où le client refuse l'assurance et souhaite uniquement obtenir un crédit, pourrait être considérée comme une imposition indirecte de la conclusion d'un contrat d'assurance si les conditions alternatives manquent de justification économique.

Conclusions

Le superviseur espagnol (DGSFP) a le pouvoir de contrôler et de sanctionner les pratiques abusives dans la distribution et la souscription d'assurances.

Le fait d'exiger ou d'encourager la souscription d'une assurance en même temps qu'un prêt peut manipuler le comportement financier du client moyen.

La loi sur la concurrence déloyale considère comme déloyal tout comportement contraire aux exigences de la bonne foi, notamment celui qui manipule le comportement du client moyen.

Dans le cas de la banque-assurance, le fait d'exiger d'un consommateur qu'il souscrive une assurance vie ou dommages avec un prêt peut clairement biaiser son comportement financier.

Espérons que ce phénomène qui s'amplifie et se développe partout en Europe forcera le législateur européen à intervenir rapidement.

Patrick Cauwert
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be

Source : ADECOSE/BIPAR

PRINCIPIUM

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

RÉDACTION

1 **Rédacteur en chef** - Patrick Cauwert

1 **Comité de rédaction** - Denis Gouzée, Pierre Hens, Emmanuel De Harlez, Florence Bille, Valéry Lamotte, Pascal Lasserre, Olivier Ruysen, Paul Verdbois, Jean-Luc Schwartz, Dimitri Psallidas, Eric Vanhalle et Alain Winand

1 **Couverture** : Sabine Gantois

1 **Photographe** : Pierre Hens

1 **Images** : Freepik.com

1 **Annonces** : Carglass, Insurance Academy et Portima

PUBLICITÉ & PRODUCTION GRAPHIQUE

1 Sabine Gantois - sabine.gantois@feprabel.be

IMPRESSION

1 Graphius Brussels, Hemelstraat 2, 1651 Lot

EXPERT GRAPHIQUE

1 James Hughes - james.hughes@skynet.be

ÉDITEUR RESPONSABLE

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

FEPRABEL

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

ADMINISTRATION

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

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

1 **Conseiller juridique** - Denis Gouzée
denis.gouzee@legalex.be

1 **Directrice juridique** - Isabelle Dastot
isabelle.dastot@feprabel.be

1 **Chef de projet** - Dirk Joris
dirk.joris@feprabel.be

1 **Responsable production graphique** - Sabine Gantois
sabine.gantois@feprabel.be

1 **Assistante de direction** - Virginie Scohy
virginie.scohy@feprabel.be

1 **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.twitter.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 !





Insurance Academy

L'e-learning assurances en libre accès

- + Recyclage FSMA agréé
- + Où et quand vous voulez
- + Sur tablette, smartphone ou PC
- + À votre rythme et celui de votre personnel
- + Plus de 60 formations disponibles
- + Entièrement gratuit

Rejoignez-nous !



Nos partenaires

