

# P rincipium

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

## I Baromètre

Baromètre 2022 de maturité numérique  
des entreprises wallonnes - [P.10](#)

## I Numérique

Numérisation : la Belgique recule face à  
ses voisins - [P.20](#)

## I Data protection

Cas pratiques et questions  
fréquemment posées dans le cadre  
du RGPD - [P.30](#)

# REALITY? Check!



L'échange d'expériences entre courtiers et insurtechs et l'offre de solutions concrètes actuelles étaient au centre des **Vivium Day & Vivium Digital Awards 2023**, un événement innovant et interactif unique dans le secteur des assurances.

## VIVIUM DAY : ENSEMBLE POUR UNE CROISSANCE AMBITIEUSE

Vivium recherche en permanence pour ses courtiers des solutions d'assurance innovantes pour les particuliers, les indépendants, les PME et les grandes entreprises.

**Vous voulez savoir comment les courtiers peuvent répondre aux différentes attentes des clients ? Vous trouverez les réponses sur [www.travailleravecvivium.be](http://www.travailleravecvivium.be).**



## VIVIUM DIGITAL AWARDS : UNE RÉFÉRENCE SUR LE MARCHÉ BELGE DES ASSURANCES

Les Vivium Digital Awards sont un moteur dans la digitalisation, la professionnalisation et la connexion des courtiers avec les insurtechs. Nous recherchons pour vous les meilleures solutions digitales sur le marché belge.

**Vous vous lancez dans la transition digitale ? Consultez [www.viviumdigitalawards.be](http://www.viviumdigitalawards.be).**



### Principium vous présente ce mois :

#### I Législation :

Vol avec effraction et fenêtre en oscillo-battant - P.8



#### I Coin technique :

Le service interne de lutte contre l'incendie - P.28



#### I Réflexion :

Gagner un client et le garder ! (1<sup>re</sup> partie) - P.32



#### I Risk Management :

L'entreprise face aux nouvelles données du marché - P.34



- 4 Éditorial : L'image du secteur
- 6 En Bref
- 9 Législation : Le recouvrement des amendes routières : procédure et recours
- 10 Baromètre 2022 de maturité numérique des entreprises wallonnes
- 15 Baromètre numérique de l'administration fédérale
- 18 Portima : e-GOR Powered by Brio : l'outil coup de pouce pour vos assurances vie
- 20 Numérisation : la Belgique recule face à ses voisins
- 24 Brocom : En 2023, Les temps changent, pour les entreprises aussi !
- 26 Quelques statistiques belges
- 29 Focus à l'international : Assurance internationale
- 30 Data protection : Cas pratiques et questions fréquemment posées dans le cadre du RGPD
- 36 L'assurance dans les médias
- 39 Renseignements FEPRABEL/Principium





## L'image du secteur

*Au moment où ASSURALIA publie son rapport annuel et dans la perspective de notre Congrès du 21 avril, nous ne pouvons rester insensibles au ressenti de certaines victimes tel qu'on peut le lire dans le Soir du 22 mars :*

*« Maux de tête depuis 7 ans.*

*Une autre entité cristallise la haine, ou plutôt la rancœur, de cette victime : le système des assurances. Ce témoin n'est pas le premier à fustiger la violence subie au cours du parcours d'indemnisation.*

*« Les assurances ne m'ont pas aidé à me relever. Elles se dressent en étendard de la solidarité mais leur priorité, c'est de dépenser le moins possible, de minimiser ce que nous avons vécu. J'aimerais échanger ma place avec mon médecin d'assurance pour voir s'il se diagnostiquerait aussi seulement 6 % d'incapacité », déclare cet employé de la Stib qui vit depuis sept ans avec de violents maux de tête et des cauchemars.*

*Impossible pour Thibault Jonckheere de reprendre un travail « normal » : « Heureusement, la Stib est compréhensive. »*

*Au contraire des assureurs, qu'il décrit comme « des mercenaires qui ont pour mission de dépenser le moins possible ».*

S'il ne peut être dénié aux Compagnies le droit de veiller à ce que les victimes ne perçoivent qu'une juste indemnisation, cela ne peut induire un manque d'empathie ou de psychologie dans la communication avec celles-ci.

En tant que courtier, nous avons le pouvoir, le devoir d'apporter notre valeur ajoutée en assistant la victime dans l'épreuve qu'elle traverse, en lui conseillant de se faire assister par un médecin conseil, en le guidant dans ses démarches, en étant pour elle une présence rassurante.

“ *Jamais Noé ne put  
si bien voir le monde  
que de l'arche  
malgré qu'elle fut close  
et qu'il fit nuit sur  
la terre.*

Marcel Proust

## I Closing the gap

Le rapport annuel 2022 est rédigé sur le thème Closing the gap qui peut se traduire par « Comblé le fossé », « Comblé les écarts » ou même « Comblé les lacunes ». Titre évocateur et d'actualité (\*).

Les sujets de l'année 2022 tournent autour d'une meilleure protection contre les risques, notamment l'impact du changement climatique, le traitement des risques systémiques, les politiques de durabilité et les projets sectoriels (solvabilité, digitalisation, emploi).

Sans minimiser l'importance de ces sujets, mais au regard de ce qui précède, n'y a-t-il pas des lacunes, des fossés à combler entre, d'une part, une saine gestion économique d'un sinistre et, d'autre part, une gestion humaine, empathique et respectueuse de la victime.

**« Les victimes doivent être traitées avec compassion et dans le respect de leur dignité. »**

(Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir).

“

*Toutes les époques ont leurs lacunes et leurs erreurs. Si l'on me demandait quel est le défaut majeur de la nôtre, je répondrais que c'est la confusion et le renversement des valeurs.*

Jean Guilton

”

## I Rapport Annuel ASSURALIA 2022

Revenons au rapport annuel 2022 d'Assuralia dont le contenu est disponible entièrement en ligne via le lien suivant :

<https://www.abcassurance.be/newscorner/closing-gap>



Assuralia nous y communique les tendances et les chiffres de l'assurance vie et non-vie et nous en donne son analyse.

Nous reviendrons sur ce rapport et les chiffres dans notre prochain numéro.

Outre les sujets déjà exposés, retenons aussi l'initiative conjointe d'Assuralia et de PensioPlus visant à sensibiliser les jeunes aux pensions. Assuralia a mis en place une campagne en ligne surprenante, qui a pour but de renvoyer vers un site web d'informations dédié aux pensions complémentaires.

A voir, ça décoiffe.

<https://completermapension.be/>



Patrick Cauwert

CEO FEPRABEL

[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)



Le Kroll du Soir du 1<sup>er</sup> avril (et ce n'était pas un poisson) est paru après avoir écrit cet édito, mais comme souvent un petit dessin vaut mieux qu'un long édito !

(\*) Pour l'anecdote, Close the gap est aussi un projet de la région flamande en Afrique du Sud.

En 2006, lors d'une mission économique, nous avons accompagné Philippe et Mathilde, alors encore duc et duchesse de Brabant, en Afrique du Sud. Nous avons alors découvert le projet « Close the gap ». L'initiative de cette asbl flamande illustre au mieux le rôle social que les Belges peuvent jouer en Afrique du Sud : jeter des ponts au-dessus du fossé abyssal qui sépare les habitants de la Rainbow Nation.

Émanation de la Vrije Universiteit Brussel, l'asbl « Close the gap » (littéralement « Comblent le trou ») avait alors offert 1.250 ordinateurs de seconde main à la University of Western Cape, à destination des étudiants défavorisés.

Le Prince et la Princesse avaient alors rencontré sur place les bénéficiaires de ce projet belge d'économie circulaire en compagnie du mythique archevêque Desmond Tutu, le parrain de cœur de l'opération. (extrait LE SOIR)