

Technologies de l'Information et de la Communication : le courtage poursuit son effort de modernisation

Malgré la crise, les courtiers poursuivent leur effort d'amélioration de leurs solutions informatiques. Les éditeurs ne sentent pas encore de vrai ralentissement de la demande et font des efforts, en matière de CRM et de communication web.

La crise est partout. Ou, en tous cas, partout dans les journaux. Pour l'instant cependant, elle ne semble pas trop affecter les spécialistes de l'informatique du courtage. Croisés durant le Salon des Journées du Courtage, les différents éditeurs se montraient plutôt "très positifs" sur l'évolution de leurs carnets de commandes et sur la constante modernisation de la gestion informatique des cabinets de courtage.

● UN SECTEUR PLUTÔT PRÉSERVÉ

Il est utile de rappeler que ces déclarations ont été faites durant le salon, c'est-à-dire en amont de l'accélération de la crise et ses énormes soubresauts boursiers du mois d'octobre. *"Pour l'instant, nous ne ressentons pas d'impact sur notre chiffre d'affaires. Nous avons signé quelques belles affaires ces dernières semaines"*, confirme Salvador Tudela, le PDG d'IGA. Ceci étant valable pour le courtage d'assurances en tous cas car, en matière d'informatique d'agences de voyages, l'autre grande spécialité d'IGA, la situation est différente : *"Nous sommes plus inquiet de ce côté. On a déjà vu le dépôt de bilan de Wasteels, qui était pourtant un grand nom du secteur, beaucoup de plus petites agences devraient disparaître"*.

Pour Pierre Berveglieri, Directeur commercial de la société Bel Air Informatique, il semble que les prémises d'un ralentissement se fassent sentir : *"Nous commençons à voir poindre un ralentissement"*. Bel Air a signé cinq contrats durant les Journées du Courtage, mais depuis, remarque Pierre Berveglieri : *"Nous sentons que nos clients deviennent plus attentistes, que parfois ils décalent leurs décisions. Nous ne les avons pas perdus, ils rééchelonnent leurs priorités. Et de notre côté, nous avons fait tout le nécessaire pour pouvoir éventuellement passer une période d'accalmie en réduisant nos dépenses"*.

● CRM ET WEB

Entre temps, cependant, les développements se poursuivent. Ils vont pour l'ensemble du marché dans trois directions. La première est l'ouverture au web et l'intégration entre gestion et extranets des courtiers. La deuxième se concrétise par l'amélioration des outils de gestion de la relation client (ou CRM pour Customer Relationship Management). Et la troisième est dirigée vers le "tout internet".

"Nous avons développé et mis en place des solutions client légères, qui puissent s'intégrer aux extranets de nos clients", indique ainsi Salvador Tudela. IGA a également mis l'accent sur la CRM, afin que de la souscription au règlement de sinistre – en passant par la gestion des pièces déclaratives – les processus soient intégrés.

Bel Air mise également sur la CRM avec le couplage Informatique / Téléphonie, qui permet de faire monter les fiches clients lors d'un appel. La gestion





automatisée des mails d'envoi de quittance et de règlements bancaires a également été mise en place. Bel Air intègre aussi une interface avec Benefit, le logiciel d'étude de marché de Courtanet.

De fait, l'orientation Web est de plus en plus forte pour tous les éditeurs, même si tous ne sont pas encore passés à des solutions 100 % Web, loin de là. Les avis sont encore un peu partagés sur ces produits, entre ceux qui en sont des partisans déjà convaincus, séduits par la légèreté et l'ergonomie de cette solution, et ceux qui ont connu les mésaventures de coupures de liaisons intempêtes.

Quand à Courtanet, son fondateur, Jehan de Castet affiche son optimisme : *"Nous venons de lancer Benefit Web et c'est déjà un succès, 200 cabinets sont équipés à ce jour"*, indique-t-il. Benefit est maintenant disponible en Auto, Santé et MRH, un module Multipro devant être lancé début 2009. Benefit est désormais interfacé, d'une part, avec les logiciels de bel Air, et d'autre part, avec Net Consult et ITN. Un quatrième éditeur devrait suivre rapidement.

● LES CONSÉQUENCES DE SOLVABILITÉ 2

La crise ne se fait donc pas trop sentir dans le petit monde de l'informatique du courtage. D'ailleurs, si l'on en croit les "oracles", le marché de l'informatique d'assurances devrait mieux résister que le reste de l'économie. D'après une étude publiée en juillet 2008, par le Cabinet Pierre Audoin Consultants, sur l'investissement informatique dans l'assurance, la dépense moyenne des assureurs devrait continuer à croître de 3 % par an, d'ici 2010. Les grands projets, Solvabilité 2 et les IFRS phase 2, y sont pour beaucoup. Ils nécessitent, surtout pour le premier, une revue profonde des procédures informatiques.

Solvabilité II exige, en particulier, la mise en place d'un contrôle interne réellement efficient et opérant et relève fortement les standards de qualité des données devant alimenter en connaissances, à la fois

les modèles internes – ou la formule standard – qui serviront à établir le besoin de marge de solvabilité, et la communication financière exigée par le pilier 3 de ce programme. Ce qui a aura forcément des incidences sur la qualité des flux de données exigé par le courtage. Une problématique déjà prise en compte dans les discussions en cours entre la FFSA et le Getic (Groupe d'Etudes Technologies de l'Information et de la Communication de la CSCA). *"Nous écrivons ensemble la grammaire de nos nouvelles normes de communication. Nous avons définis les messages, les champs des messages, leur fonctionnement. Nous sommes très avancés pour les risques IARD de masse qui pourraient être opérationnels au premier trimestre 2009"*, indique Guillaume Millet qui dirige le Getic.

● LA FIN DE LA CACOPHONIE ?

Sommes-nous en passe de connaître enfin, la fin de la cacophonie des échanges informatiques entre compagnies et courtiers, ce qui ne manquera pas de réjouir l'ensemble des acteurs. On assiste, en effet, à la création d'une norme commune, une forme de langage qui permettra la communication indistincte avec tous les assureurs. Les courtiers n'auront donc plus la contrainte de devoir s'adapter aux langages et techniques propres à chacun des assureurs : la norme s'interposera entre les courtiers et les compagnies et mutuelles, comme une sorte d'espace de traduction des spécificités de chacun en langage commun.

Il faudra ensuite s'atteler au vecteur de cette norme et savoir dans quelle mesure elle peut être intégrée à un lieu de connexion. Dans l'idéal, ce pourrait être une structure ressemblant un peu à Edicourtage, mais dans ce domaine, il faudra certainement encore beaucoup de discussions entre le courtage et les assureurs pour arriver à une complète communauté de vue.

La nouvelle norme ne fera certainement pas non plus l'impasse sur des normes existantes : celle du Cesam en Transport, celle de D'Arva, qui est une quasi norme de fait, ou même de Courtanet. *"Il y aura un peu de travail d'ajustement à faire pour que toutes ces normes fonctionnent ensemble"*, estime Guillaume Millet.

Différentes phases devront alors être programmées. Actuellement en tous cas, les travaux communs entre le Getic et les assureurs se déroulent un climat extrêmement constructif. Il s'agit d'une volonté très ancienne du secteur du courtage, qui est en passe de se réaliser et ceci, au bénéfice de l'ensemble de la profession. Le processus permettra des échanges plus fluides, plus faciles à maîtriser et un réel gain de temps pour les courtiers. Les assureurs ne seront pas en reste et bénéficieront d'une mise en valeur de leurs produits et de leurs services. Il s'agit donc d'une opération gagnant / gagnant, qui devrait commencer à produire ses effets dès l'horizon 2009.

*** Karim Natouri