



## L'enquête

# Les courtiers à l'heure du Net

**Les courtiers ont dû s'adapter en quelques années à la généralisation du Web, à la déréglementation des télécoms et à la banalisation de la bureautique. Le navigateur est devenu un composant clé du poste de travail utilisateur.**

**D**ans son cabinet parisien, Claude Beaslas ne quitte plus des yeux son écran d'ordinateur. Au fil des ans, ce poste de travail est devenu l'une des composantes essentielles de son métier. Il permet d'accéder à des outils bureautiques pour réaliser les tâches courantes. Il offre également la possibilité de naviguer sur Internet. Le courtier utilise tout particulièrement son accès Web afin de se connecter au progiciel Novanet, qu'il exploite en mode ASP pour réaliser sa production. De même, il s'en sert pour accéder aux différents extranets de ses compagnies partenaires. Depuis quelques années, ce courtier a vécu, comme ses confrères, une informatisation accélérée de son cabinet.

**Refus.** Spécialisée dans la couverture auto et tout particulièrement celle des véhicules de collection et la MRH, Mascotte assurances a déployé un réseau local d'ordinateurs utilisé par ses cinq collaborateurs. Internet est également devenu un outil de travail quotidien. En revanche, pour gérer sa production, le courtier a préféré mettre en place un outil développé en interne. Pourquoi un tel choix ? Il met en avant des spécificités de son métier pour justifier le refus de l'offre progicielle du marché.

Les exemples ci-dessus soulignent le changement de rythme d'équipement des courtiers en informatique. Comment en est-on arrivé là ? Pour Denis Rousset, di-

recteur des projets stratégiques d'Euro-courtage Iard : « Le parc informatique des courtiers a fortement évolué ces dernières années pour une double raison : la bureautique est portée par une forte innovation qui leur profite. D'autre part, l'acquisition des outils de gestion de la production interne a également été un moteur important. »

A cela, il faut ajouter l'arrivée des extranets des compagnies et la déréglementation des télécoms. Cette dernière a notamment permis la généralisation du haut débit. « 95 % des courtiers, dis-

posant de codes auprès des grandes compagnies, sont équipés d'un accès ADSL », explique Richard Mekouar, directeur au sein du pôle assurance d'Eurogroup et auteur de la première étude sur les dix premiers extranets des courtiers et compagnies du marché. Mais ce dernier nuance : « Si la majeure partie des courtiers de taille moyenne dispose d'un équipement informatique conséquent, assorti d'une connexion Internet, il ne faut pas oublier les 30 % en déshérence totale et incapables de s'intégrer dans la dématérialisation des échanges. On compte aujourd'hui 10 % parmi eux, qui ont pour tout matériel

### AGF négocie les équipements pour les courtiers

Pour le déploiement de l'extranet Délic 2, prévoyant l'adoption d'une résolution d'écran de 1 024 x 768, les AGF avaient négocié avec deux fournisseurs du marché des offres à tarifs préférentiels pour l'acquisition de moniteurs LCD 17 et 19 pouces. « L'utilisation de cette nouvelle résolution impliquait l'adoption d'écrans plus larges. Nous avons négocié avec des constructeurs des tarifs préférentiels et des formules de garanties attrayantes », explique Philippe-Alain Duflot. Une telle stratégie dépasse le cadre de l'acquisition des moniteurs et démontre la volonté d'AGF courtage d'aider ses courtiers à s'équiper. Elle avait déjà été appliquée au moment de l'adoption de l'ADSL. L'assureur avait alors formalisé deux offres avec un opérateur. La première concernait les courtiers équipés d'un outil monoposte : ils pouvaient souscrire le package Netissimo 1 d'AGF, assorti d'un accès Internet illimité, d'un pack modem ADSL, de cinq boîtes aux lettres, d'une carte Ethernet et d'une assistance. Quant aux courtiers multipostes, ils ont eu droit au package 4 AGF Nexland ou Netopia R 910. Il incluait toutes les composantes de Netissimo 1, avec en outre vingt boîtes aux lettres offertes au courtier qui bénéficiait également d'un échange standard de son routeur.



■ Philippe-Alain Duflot, AGF



## LES PROGICIELS PRÉFÉRÉS DES COURTIER

CA des courtiers	NSP (1)	Bel air	Pégase	ITN	Leader	Socs	Net consult.	GTI (2)	ICBT	Autres
< 250 K€	-	5 %	-	-	10 %	-	-	5 %	-	80 %
250 à 500 K€	-	6 %	22 %	-	11 %	-	6 %	-	-	56 %
0,5 à 1 M€	-	18 %	25 %	-	7 %	-	-	-	4 %	46 %
1 à 5 M€	-	18 %	18 %	5 %	9 %	9 %	-	-	-	41 %
5 à 50 M€	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100 %
CA non communiqué	33 %	-	-	-	33 %	-	33 %	-	-	-

Source : Eurogroup

(1) Ne se prononcent pas. (2) GTI Informatique.

L'enquête d'Eurogroup sur l'équipement des courtiers, à laquelle cent vingt d'entre eux ont répondu met, en évidence le choix de l'éditeur de progiciel en fonction de la taille du cabinet. La colonne « Autres » désigne ceux qui ont fait le choix d'autres solutions, comme par exemple un logiciel développé en interne. C'est notamment le cas des grands cabinets (CA > à 5 M€).



**Richard Melnazar (Eurogroup) :**  
« 85 % des courtiers, disposant de codes auprès des grandes compagnies, sont équipés d'un accès ADSL. »

## Développer en interne son logiciel spécifique

Développer un logiciel de production interne, tel a été le choix de Sir assurances. A la différence de certains de ses semblables, qui ont opté pour un progiciel du marché, le courtier a mis sur pied un outil informatique dans un environnement sous Windows. Celui-ci a pour pilier un serveur central alimentant cinq postes de travail en réseau local, lesquels offrent également la suite bureautique de Microsoft. Avec l'avènement du haut débit et la nécessité de s'adapter aux évolutions technologiques de ses partenaires assureurs, Sir assurances a souscrit un abonnement ADSL depuis cinq ans. L'offre retenue actuellement est celle de Wanadoo. Mais, précise Jean-Eude Lébeaupin, président de la société, « nous jouons pleinement la carte de la déréglementation des télécoms en changeant régulièrement d'opérateurs, en fonction de la compétitivité des tarifs et de la qualité des services proposés. »

Complément de son architecture Informatique, le courtier a lancé le portail Newbizzassur. Il y a cinq ans. Aujourd'hui, cet espace permet d'engranger 90 % des affaires nouvelles signées par Sir assurances.

le courrier, le téléphone et le fax. On comprend dès lors que ceux-là intéressent peu les compagnies d'assurances confrontées à des enjeux forts de recherche de productivité, notamment sur les marchés particuliers, professionnels et PME. »

Si le parc informatique du courtage est grosso modo émaillé d'outils relativement modernes, le chemin a été long pour en arriver là. En fonction de la stratégie des compagnies, certains courtiers avaient à leur disposition un moniteur transactionnel alphanumérique connecté à l'informatique de la compagnie ; d'autres, ce qui était rare, bénéficiaient de postes de travail mis à leur disposition. A côté de cela, se positionnait le feu Minitel. Résultat, les fonctions de tarification et de souscription, voire d'avenant subissaient une lourdeur pénalisante. L'avènement d'Internet et de ses versions sécurisées (intranet, extranet) ont introduit une nouvelle donne

dans la relation courtier/compagnie, et du même coup infléchit la stratégie d'équipement informatique des courtiers. « La nécessité de prendre en compte les extranets de mes principaux partenaires, Covea Risks et Generali, m'ont obligé à m'équiper en ADSL, à mettre en place une connexion Internet et à adopter un logiciel de cabinet structuré », précise le courtier Claude Beaslas.

Mais la généralisation du Net a eu pour conséquence principale l'adoption du navigateur Internet comme composante essentielle de l'architecture fonctionnelle du poste de travail du courtier. « Nous pouvons désormais tarifer rapidement. A l'heure où la clientèle est rude, la réactivité introduite par le Net est déterminante », explique le courtier Jean-Eude Lébeaupin, président de Sir assurances. Directeur général adjoint de Solly Azar, Eryck Aïche, qui abonde dans le même sens, analyse : « Nous avons connu la

période où le support papier était de mise, les délais de traitement des dossiers étaient longs, l'arrivée du Minitel avait considérablement changé les méthodes de travail des assureurs vis-à-vis des courtiers, l'information circulant plus rapidement. Un seul bémol, l'interface du Minitel avec les outils des courtiers relevait d'une gageure ; la souplesse d'Internet a fini par lever toutes ces difficultés. Le courtier travaille en temps réel à distance ; sa réactivité est améliorée, son efficacité également. »

Le grossiste, qui fut l'un des pionniers de l'exploitation du Minitel dans l'assurance, est ainsi resté fidèle à sa réputation d'avant-gardiste en déployant un site extranet dès 2001.

**Accompagner.** Aujourd'hui, la majeure partie des membres de son réseau l'utilise pour gérer en ligne les fonctions principales de ses activités. Quant à la gestion des sinistres autos, elle fait actuellement l'objet d'un test en réel sur une partie de l'application. Les courtiers pourront l'utiliser et procéder à un missionnement d'expert via le réseau d'Arva. Tout comme Solly Azar, toutes les grandes compagnies d'assurances ont mis au point un extranet au début des années 2000. Comme toute technologie, celle-ci a un impact sur l'organisation quotidienne de ses utilisateurs et, on l'a vu, sur leur équipement. Conscients de cette réalité, les AGF ont été l'une des rares compagnies à accompagner leur réseau de courtage dans l'acquisition d'un nouveau matériel informatique et télécom compatible avec Déclic.

Aujourd'hui, dans sa version 2, cet extranet permet à partir du cabinet de courtage de tarifer, d'éditer les conditions particulières et la carte verte « Ce



## L'enquête



**■ Eryck Aïche (Solly Azar) :**  
« La souplesse d'Internet a fini par lever toutes difficultés. Le courtier travaille en temps réel à distance ; sa réactivité est améliorée, son efficacité également. »

→ **qui introduit immédiateté et réactivité ; au-delà de la souscription, certains courtiers disposant de délégations adéquates peuvent indemniser leurs clients en risques de masse. Cela va jusqu'à l'édition des chèques sur les systèmes de la compagnie** », indique Philippe-Alain Dufлот, directeur commercial d'AGF courtage. Côté sécurité, l'assureur a intégré dans Déclic un outil permettant aux courtiers d'administrer, en local, les droits d'accès aux transactions, en fonction des différents profils de leurs collaborateurs. Même tendance chez Generali. L'actualité ici est surtout à la convergence vers un extranet unique pour toutes les branches d'activités (vie, Iard). « Nous allons offrir une interface homme-machine similaire à tous nos intermédiaires (agents et courtiers). Grâce à une signature unique, ils pourront accéder à leur espace de travail », annonce Gaëtan Fanchtein, responsable du département de l'informatique commerciale.

**I ncontournable.** De son côté, Axa France a développé un portail unique pour la vie individuelle et collective, le Iard des particuliers, des professionnels et des entreprises. « L'extranet est devenu un support incontournable, surtout sur le marché des dommages aux particuliers, car les outils traditionnels n'ont plus la productivité indispensable dans ce domaine », constate Philippe Desmonts, responsable maîtrise d'ouvrage pour Axa France Iard entreprise. L'assureur s'apprête à déployer une nouvelle version de son portail offrant une meilleure ergonomie, des temps de réponse optimisés et un outil d'aide en

### Les choix du grossiste Euro assurance

Spécialiste des garanties pour les deux roues, Euro assurance a étoffé son système d'information au fil des ans. En back office, le courtier a retenu la solution V 9 d'ITN pour gérer la production, la comptabilité et les sinistres. « Nous avons retenu ce fournisseur dès le départ, car il était le seul sur le marché à nous proposer un outil disponible dans un environnement micro-informatique », explique Frédéric Hanriot, directeur général.

Se positionnant comme fournisseur d'autres courtiers de taille modeste intervenant sur sa niche, Euro assurance a également déployé un centre d'appels. Les opérateurs de cette plate-forme téléphonique sont chargés de renseigner les utilisateurs sur le contenu des contrats de leurs portefeuilles. Avec l'avènement du Net, Euro assurance a été l'un des premiers dans la profession à mettre sur pied un site Web. Véritable outil de recrutement de nouveaux clients et prospects, il propose des fonctions multiples : réalisation des devis, souscription en ligne, accès aux conditions générales, etc. D'autre part, le Web est pour ce courtier un outil d'intermédiation destiné à ses intermédiaires d'assurance. Dans cette optique, il se positionne comme un extranet d'une compagnie et offre des modules de souscription et de gestion de toutes les instances d'un contrat. Il met également à la disposition de ses utilisateurs un moteur de tarification en marque blanche. « Depuis quatre ans, nous avons ainsi développé plus d'une cinquantaine de sites pour d'autres courtiers de taille réduite », indique le directeur général.

En 2004, le front office Web a permis la réalisation de 400 000 devis dont 50 % provenant du site professionnel. Plus généralement, 99 % des souscriptions enregistrées par Euro assurance sont effectuées via le support Internet. « Nous avons choisi ce vecteur pour sa spontanéité. Celle-ci nous permet d'assurer immédiatement le client et de disposer d'un horodatage précis de la prise d'effet d'une garantie souscrite en ligne. Ceci peut être déterminant en cas de sinistre », explique Frédéric Hanriot.

Revenant sur l'évolution de l'informatique dans le courtage, le directeur général souligne la place désormais incontournable du Net. Celui-ci facilite la vie du courtier et renforce son rôle de relais commercial et de conseiller. Finie l'ère des disquettes ou des CD de tarification.

ligne plus efficace. Autre acteur, et non des moindres, Gan eurocourtage a repris le flambeau de ses ascendants en mettant sur pied un extranet permettant de faciliter l'automatisation des processus. « Notre principe est simple : le traitement en ligne de tous les contrats sans complexité est confié aux courtiers », explique Denis Rousset. Plus de cinq années après la mise en production des premiers extranets, une première étude réalisée par Eurogroup pour la fédération des courtiers (FCA) s'est donnée pour vocation de recueillir le ressenti des courtiers face à ces réseaux censés révolutionner leurs conditions de travail. Les principales compagnies (Axa, AGF, Generali, Gan eurocourtage, Azur GMF, Covea Risks, AIG) ont été notées dans cette enquête à laquelle cent vingt courtiers ont répondu.

Cette étude montre les avancées et les freins à l'aune de sept critères : l'er-

gonomie et la souplesse d'utilisation, les gains de productivité engrangés par rapport aux processus traditionnels, la qualité du contenu, l'aide en ligne, la rapidité de la validation par la compagnie et la qualité des documents produits. Les conclusions sont riches d'enseignements. Elles confirment la généralisation de la dématérialisation des rapports courtiers/companies et mettent en lumière une première observation : la multiplicité des extranets des compagnies est une contrainte pour 73 % d'apporteurs interrogés.

**Tarification.** En clair, si le courtier utilise un navigateur unique sur un poste de travail au lieu de plusieurs, il est confronté à autant de différentes architectures fonctionnelles qu'il y a de codes compagnies. Pour proposer le meilleur tarif à son client, le courtier doit passer en revue différents



## L'enquête

### La solution ASP

**L'éditeur informatique peut prendre désormais en main les contraintes et la complexité des systèmes, devant lesquelles les courtiers sont parfois désarmés, par manque de compétence en la matière. Par des liens étroits avec les extranets des compagnies, l'éditeur améliore et facilite leur travail.**

**L'**Application service provider (ASP) constitue une des solutions alternatives qui s'offre aujourd'hui pour l'équipement informatique des courtiers de taille modeste. A partir d'un navigateur Internet, le courtier accède à l'application installée chez l'éditeur informatique. En local, finis les travaux de sauvegarde, de maintenance et de mise à jour des logiciels. Ceux-ci sont réalisés par l'éditeur. Réticents à cette approche il y a quelques années, un nombre croissant de cabinets l'adopte.

Autrefois utilisateur de la solution client/serveur Novassur de Leader informatique, le courtier Claude Beaslas a retenu Novanet, dernièrement. « Un tel outil me permet de gérer mon cabinet sans avoir besoin d'une informatique lourde installée. Un seul bémol, l'assistance téléphonique est progressivement remplacée par un support technique via le courrier électronique. Ce qui allonge les délais d'intervention », explique-t-il.

**Interfaces.** En complément de Novanet, le courtier, qui dispose de plus de cinq codes d'assureurs, a recours aux extranets des compagnies. Il collabore tout particulièrement avec Covea Risks et Generali, dont les interfaces sont très ergonomiques. « Pour ces deux assureurs, je joue réellement un rôle de conseil auprès des assurés ; de ce point de vue, j'accède à toutes les fonctionnalités de leurs extranets. » Et de reconnaître : « L'avènement de tels outils a considérablement modifié notre métier au quotidien et nos rapports avec les compagnies. Il a également eu un impact sur notre rythme d'équipement technologique. J'ai dû investir pour le haut débit et de nouveaux postes de travail plus puissants. »

Autre courtier ayant opté pour l'ASP, le groupe Leader assurances. Cette entreprise l'utilise pour gérer ses activités



■ Yoann Chery  
(Leader assurances) :

« L'utilisateur pourra visualiser tous les documents d'un assuré sur son poste de travail local. »

dans ses quatre cabinets installés dans les Yvelines. « Grâce au modèle ASP, nous n'avons plus besoin d'effectuer des sauvegardes dans nos différents cabinets. Tout est réalisé en central sur la plateforme du fournisseur. Autre bénéfice de l'ASP, plusieurs utilisateurs peuvent concomitamment, et de n'importe où, accéder au dossier d'un client. Enfin, nous prévoyons de prendre en compte la fonction archivage de notre fournisseur. Résultat : l'utilisateur pourra visualiser tous les documents d'un assuré sur son poste de travail local », déclare Yoann Chery, gérant.

**Relais.** Cela dit, malgré ces différences avancées, l'intégration des extraits des compagnies avec les applications mé-

tiers des courtiers reste un souci de taille pour ces derniers. Généralement la fonction copier/coller permettant d'importer les données de l'assureur en local est inactive. Certains éditeurs commencent à proposer des liens Edi pour pallier cette faiblesse. C'est notamment le cas de Leader informatique. Enfin, pour le gérant du groupe Leader assurances, l'informatisation du courtage et, notamment, le recours à Internet rend les cabinets dépendants des technologies : « Si le Net flanche, le modèle ASP ne peut tenir ses promesses. Aussi, avons-nous décidé de recourir à deux fournisseurs d'accès Internet. Désormais, notre solution ADSL Wanadoo sera doublée par celle d'Oléane. En cas de panne de l'une, l'autre pourra prendre le relais », prévoit-t-il.

En clair, l'adoption de l'ASP, si productive soit-elle, se traduit par l'émergence de nouveaux besoins, parmi lesquels la mise en place d'un plan de secours télécoms permettant de garantir la continuité des activités. ■

E.M.

→ applicatifs. On le sait, la fonction de tarification des produits de masse est généralement confiée aux collaborateurs du cabinet. De ce point de vue, il est fort à craindre que ceux-ci privilégient l'extranet le plus accessible à leurs yeux. En clair, l'ergonomie et la souplesse de l'interface homme-machine deviennent des arguments discriminants. « Quelque part, l'er-

gonomie fait le business. De ce point de vue, nous la soignons pour permettre à nos partenaires d'obtenir facilement les informations dont ils ont besoin, en un temps record », indique Philippe-Alain Dufлот. Selon Philippe Desmots, « Ce débat n'a pas vraiment lieu d'être pour les courtiers utilisant régulièrement l'extranet d'Axa. Ils le maîtrisent de fait. »

De son côté, Jean-Eude Lébeaupin met en avant l'expertise du courtier pour « éviter la tournée des grands ducs. Son savoir-faire lui permet de maîtriser facilement l'offre des compagnies avec lesquelles il travaille. Dès lors, il n'a pas besoin de passer en revue tous les extranets pour conseiller son client ». Deux autres points principaux ont également été mis en



## Equipement informatique



**Patricia Lancre (Mascotte assurances) :**  
« Nous avons lancé une plate-forme Web destinée à la réalisation de devis pour les voitures classiques et la souscription de contrats en ligne pour les véhicules de collection. »

exergue par l'enquête d'Eurogroup. Il s'agit de la pauvreté des interfaces entre extranets et logiciels de courtiers (66 %), ainsi que la difficulté pour les courtiers d'extraire les données (61 %) reçues des compagnies. Face à une telle situation, les échanges de données informatisées constituent une réponse adéquate. Si les compagnies interrogées affirment retourner à leurs courtiers les informations qu'ils saisissent sur l'extranet, on est loin d'une généralisation des échanges électroniques de données (Edi).

**Gisements.** Président d'ITN, l'un des principaux éditeurs de logiciels destinés aux courtiers, François Petit souligne : « En matière d'échange de données entre courtiers et compagnies, nous sommes en retard. Tout reste à faire. Aujourd'hui, une vingtaine de courtiers seulement sont abonnés aux Edi qui constituent de véritables gisements de productivité. C'est aux compagnies d'amorcer réellement le mouvement, car ils ont les moyens de moderniser les processus et leurs ressources informatiques. Malheureusement, que constate-t-on ? Elles privilégient leurs Edi au détriment des normes d'Edi courtage. »

Et ITN dans cette problématique ? « Nous sommes prêts à travailler pour aboutir à une norme universelle pour le secteur. On n'a jamais été aussi prêt du but : le matériel existe, tout comme la volonté des courtiers. Il faut une base installée soutenue par les compagnies », estime-t-il. Aux contraintes énoncées par les courtiers, viennent

### L'explosion du chiffre d'affaires d'affaires via les extranets

La partie du chiffre d'affaires (nouveaux contrats) réalisée à travers les extranets des compagnies est en plein essor. Selon l'enquête d'Eurogroup, elle représente entre 70 et 95 % sur le marché des particuliers, et de 5 à 40 % sur celui des professionnels. Sur le créneau des PME/PMI, elle est comprise entre 0 et 10 %.

Les produits les plus prisés sur l'extranet sont, en priorité, les contrats autos suivis de la MRH et des packs Indépendants/professionnels, et de la GAV.

s'ajouter des attentes. Parmi celles-ci, la souplesse tarifaire apparaît comme la plus importante. Indubitablement, il reste beaucoup à faire. Ce qui explique certainement le foisonnement de projets de refonte de beaucoup d'extranets de compagnies. Enfin, on ne saurait clore cette enquête sans aborder les sites Internet déployés par certains courtiers. Mascotte assurances a, ainsi, lancé une plate-forme Web depuis sept ans « destinée à la réalisation de devis pour les voitures classiques et la souscription de contrats en ligne pour les véhicules de collection », explique Patricia Lancre, gérante.

Quant à Sir assurances, il a mis au point le portail Newbizzass.fr ; dans un premier temps support de vente des contrats, il est aujourd'hui centré sur la présentation de l'offre de l'entreprise et de son expertise métier. Pris dans la tourmente du Net, les courtiers ont modernisé leur parc informatique notamment pour pleinement exploiter les extranets des compagnies. Ces derniers, qui illustrent le symbole de la confiance tissée entre les deux parties, voient leur couverture fonctionnelle et leur étendue évoluer sans cesse. Les courtiers devront suivre ce mouvement en espérant, à terme, en tirer autant de profit que les compagnies. D'ici là, ils auront à changer plus d'une version de leur matériel informatique. ■

Emmanuel Mayega