



LE NET DYNAMISE L'INFORMATISATION DU COURTAGÉ

Sous la pression des compagnies d'assurance engagées dans l'utilisation des extranets pour optimiser leurs charges de gestion et proposer des tarifs plus compétitifs, les courtiers ont suivi un mouvement d'investissement technologique qui profite davantage pour l'instant à leurs partenaires assureurs. En attendant, ils se consolent en goûtant à l'efficacité de la dématérialisation des échanges sachant que celle-ci est limitée en l'absence de normes standard d'EDI. Enquête sur une informatique du courtage où se côtoient désormais ADSL, mode ASP et extranets sécurisés.



Patricia Lancre, gérante,
Mascotte Assurances

Une véritable révolution technologique prend corps chez les courtiers. Ces dernières années, les terminaux passifs en 3270 ou 5250 et la technologie Token Ring chez les plus grands ont cédé la place à des réseaux Ethernet avec de postes de travail bureautiques sous Windows. Ceux-ci sont généralement équipés de logiciels spécifiques ou de progiciels de gestion de cabinet du marché. Dans le premier cas, il s'agit d'outils développés par des acteurs

évoluant sur des marchés de niches. C'est le cas de Mascotte Assurances spécialisé dans la commercialisation de contrats MRH et pour véhicules de collection. « *La gestion de nos produits nécessite un outil sur mesure que nous n'aurions pas trouvé sur le marché* », indique Patricia Lancre, gérante de ce cabinet de courtage. Sir Assurances a également opté pour la même stratégie. « *Nous avons développé un applicatif micro sous Windows dont le serveur central alimente des postes de travail en réseau local, équipés de la suite bureautique de Microsoft* », explique Jean-Eude Lébeaupin, président de la société. Des cas similaires sont nombreux, dans un marché de l'édition de progiciels pour cabinets de courtage qui ne cesse de se réduire au fil des ans comme une peau de chagrin (cf. encadré).

France Motos Assurances (FMA) a décidé, pour sa part, de déployer le progiciel V9 Assurances de l'éditeur ITN en remplacement d'un outil développé dans un environnement Access, pour disposer d'une infrastructure applicative apte à faire face au développement de l'entreprise. De leur côté, les Assurances Saint-Honoré ont opté pour la version Web du système Geremi de Soltim-Proval. Celle-ci leur permet

d'échanger aisément avec les compagnies partenaires.

Entre développement spécifique et progiciel, une troisième voie prend corps depuis quelques années, celle de l'ASP. Poussée par la vague

Internet et la volonté de certains éditeurs d'innover (Leader Informatique et ITN entre autres), elle marque des points significatifs. Leader Assurances a opté pour ce modèle afin de gérer ses activités dans ses quatre cabinets. Le modèle ASP « *nous offre les moyens d'effectuer l'économie des sauvegardes dans nos différents cabinets. Tout est réalisé en central sur la plate-forme du fournisseur. Par ailleurs, plusieurs utilisateurs peuvent se connecter en même temps au dossier du client* », souligne Yoann Chery, gérant.

GRC et conquête de nouveaux clients passent aussi par le Web

Outre les briques de gestion de la production, les solutions de CRM ont également le vent en poupe. Un exemple, le cabinet Verspieren a intégré le progiciel Vente Partner. Exploité par



Yoann Chery, gérant,
Leader Assurances

250 personnes, il offre des fonctionnalités variées : qualification des contacts, prospection téléphonique, suivi des campagnes initiées par le siège, visualisation des contrats souscrits, suivi du portefeuille clients et prospects. Par ailleurs, à partir des informations référencées dans une base unique, la direction de Verspieren peut produire des tableaux de bord prévisionnels et analyser les tendances de son activité en fonction de segments ou de cibles de clients déterminés. L'utilisation de cet outil offre désormais au courtier les moyens de disposer d'une base de prospects et d'un référentiel unique à l'ensemble du groupe.

Parallèlement, les plates-formes téléphoniques sont également au rendez-vous. Elles sont exploitées comme support de vente et comme outil de la relation avec le client. Dans le premier cas, UCR y a recours pour fidéliser ses clients et leur proposer de nouveaux produits parmi lesquels la Garantie des accidents de la vie (GAV), la retraite et l'hospitalisation. Dans le deuxième cas, des acteurs comme Solly Azar et Gras Savoie ont mis sur pied des plates-formes de gestion des sinistres. Cette volonté de satisfaire le client pousse désormais les courtiers à aller plus loin que l'utilisation des centres de contact. Ils ont intégré la technologie Internet. À l'instar des grandes compagnies d'assurances, de nombreux courtiers, toutes tailles confondues, investissent progressive-

ment dans le développement de sites Web interactifs et multifonction. Présent sur le marché du courtage depuis une trentaine d'années, le cabinet Siga est de ceux-là. « Notre site nous permet d'inaugurer un nouveau support de prospection du marché et d'information. Il sert également à améliorer le service rendu à nos clients », affirme Alain Bonneville, président. Dans la même veine, Mascotte Assurances a lancé une plate-forme Web offrant une couverture fonctionnelle alliant information et recrutement de nouveaux clients. Il permet de réaliser des devis pour les voitures classiques et la souscription de contrats en ligne pour les véhicules de collection. Le portail Newbizzassur abonde également dans ce sens. Lancé par Sir Assurances, il était historiquement destiné à l'information des clients à l'heure où la technologie Internet se cherchait encore. Aujourd'hui, cet espace permet d'enregistrer 90 % des affaires nouvelles signées par le courtier. Mais, faut-il le préciser, il ne s'agit pas de la vente en ligne de contrats, laquelle n'a jamais su trouver sa voie dans l'assurance.

Adopter l'ADSL pour accéder aux extranets des compagnies

Par ailleurs, innovation applicative et développement Web riment avec adoption du haut débit. Profitant de la déréglementation des télécoms, de nombreux assureurs ont ainsi adopté l'ADSL. Mais la généralisation des extranets a également été pour beaucoup dans cette dynamique. Pour échanger avec les assureurs partenaires, le courtier doit disposer d'une informatique locale compatible avec leurs existants et d'un réseau haut débit. Richard Mekouar, directeur au sein du Pôle Assurance d'Eurogroup et auteur de la première étude sur les 10 premiers extranets courtiers/compagnies du marché, confirme cette réalité : « Chez les courtiers membres disposant de codes auprès des grandes compagnies, désormais 95 % sont équipés d'un

accès ADSL. Plus généralement, si la majeure partie des courtiers de taille moyenne est bien équipée aujourd'hui, 30 % ne le sont pas et peinent à s'intégrer dans le schéma de dématérialisation des échanges initié par les compagnies. Dix pour cent parmi eux ont encore recours au courrier, au téléphone et au fax. Mais ces derniers intéressent de moins en moins les compagnies d'assurance confrontées à des enjeux forts de recherche de productivité. »

Au-delà de cette nuance, il ressort une nette avancée du rythme d'informatisation des cabinets de courtage. Une telle transformation est en partie le fruit du développement soutenu de la micro-informatique au cours de ces dernières années. On l'a vu, la nécessité pour chaque courtier de suivre le mouvement d'innovation technologique amorcé par les assureurs en est également un fondement important.

Tenant compte de cette dernière réalité et de l'influence que les compagnies ont de plus en plus sur le processus d'équipement informatique des courtiers, Eurogroup a eu l'idée inédite de cerner le regard porté par ces derniers sur les extranets de leurs partenaires. L'étude que cette entreprise de consulting a menée porte sur les principales grandes compagnies de la place (AGF, Azur GMF, Axa, GAN Eurocourtage, Generali, etc.). Font partie du panel des utilisateurs de cette enquête les membres de la FCA et du SFAC, soit 1 150 cabinets. Dix pour cent parmi eux y ont participé. Il en ressort plusieurs contraintes principales. Soixante-treize pour cent de la population ayant répondu à cette enquête jugent la multiplicité des extranets des compagnies comme le problème le plus important. À chaque tarification, l'utilisateur doit se connecter à plusieurs interfaces d'extranets pour obtenir le tarif le plus pertinent. Ce qui est fastidieux. Chargé généralement de réaliser les devis, les assistants peuvent-ils jouer ce jeu à longueur de journée ? Pour beaucoup d'observateurs, l'utilisateur est tenté de recourir à l'interface homme-machine (IHM) la plus conviviale. De ce point de vue, « l'ergonomie fait désormais le business », estime Philippe-Alain Dufлот, directeur



commercial d'AGF Courtage. L'assureur qui avait déployé l'un des premiers extranets sous le nom de Déclic en est aujourd'hui à sa deuxième version, cette dernière prenant en compte au maximum les desiderata des courtiers. Mais le poids de l'interface dans le choix d'un produit ne fait pas l'unanimité. Selon le courtier Jean-Eude Lébeau, président du cabinet Sir Assurance, « le courtier capitalise sur son expertise et sa connaissance métier pour conseiller au mieux son client. Dans ce processus, l'ergonomie de l'extranet est loin d'être le facteur le plus déterminant. »

Outre la multiplicité des extranets, leur complexité est également mise en avant, tout comme une mauvaise qualité du support technique, la pauvreté des interfaces avec le logiciel du courtier sans oublier celle de l'extraction de données. Derrière ces deux dernières limites se confinent la problématique récurrente de l'échange des données informatisées (EDI) entre assureurs et courtiers. Les premiers privilégient leurs normes propriétaires au détriment de celles développées par Edi Courtage. AGF a ainsi mis au point un système permettant au courtier de retrouver dans son logiciel de gestion de cabinet toutes les mises à jour effectuées sur Déclic, sans ressaisie. De telles initiatives solitaires ne trouvent pas toujours l'aval des éditeurs. Pour ITN, les compagnies doivent amorcer le mouvement vers des normes communes car elles en ont les moyens. « Nous avons la volonté de collaborer avec les assureurs et les courtiers pour aboutir à une norme universelle pour le secteur », assure François Petit, président-directeur général.

Une interface unique des extranets comme souhait des courtiers

Des contraintes des extranets découlent des attentes multiples : davantage de souplesse tarifaire (78 %), une personnalisation des offres (73 %), des comparatifs et des outils de souscription en ligne (67 %), un

meilleur reporting client (67 %), la surveillance de la sinistralité (67 %), une interface unique des extranets (65 %), plus de richesse dans le suivi des placements et de la gestion (58 %) et la possibilité de proposer des services annexes à l'assurance afin de fidéliser les clients (47 %). Les extranets des compagnies gagneraient à être enrichis.

À la différence des agents généraux, les courtiers restent en principe libres dans l'équipement de leurs moyens informatiques. Une telle réalité subit une réelle entorse avec l'avènement des extranets des compagnies auxquelles ils doivent s'adapter. Minitel,

CD-Rom et disquettes de tarification sont progressivement mis au rebut. Outre la nécessité de prévoir un budget consacré à la modernisation informatique, les cabinets de courtage restent encore confrontés à de nombreux handicaps parmi lesquels la double saisie des informations, faute d'EDI. En revanche, ils ont désormais un contact direct avec les systèmes d'information de leurs partenaires, ce qui améliore leur réactivité dans un marché fortement concurrentiel.

Emmanuel Mayega

UN MARCHÉ DES PROGICIELS OLIGOPOLE ?

Si le nombre des acteurs présents sur le marché de l'édition des progiciels de courtage est de l'ordre d'une dizaine (Bel Air, Pégase, ITN, Leader Informatique, CSC, Net Consult, GTI Informatique, ICBT, etc.) très peu parmi ceux-ci ont marqué des points ces dernières années. En fait, certains proposent des logiciels en fin de vie ou comptent quelques références. Que ce soit sur le créneau du renouvellement comme sur celui de la première installation, trois fournisseurs ont émergé au cours de ces dernières années : Leader Informatique, Pégase et surtout ITN. « Dans 90 % des cas, ces trois éditeurs sont présélectionnés lors des appels d'offres », explique François Petit, président-directeur général de l'éditeur du système V9 Courtage. Ce dernier, qui adresse les 900 courtiers actifs de taille moyenne que compte la France, revendique « entre 25 et 30 % de parts de

marché. Notre cible est caractérisée par une stabilité des besoins fonctionnels. Ce qui explique notre stratégie basée sur une offre progicielle industrialisée. »

Aujourd'hui, les principaux protagonistes de ce marché ont pris le virage Internet. ITN propose une version ASP. Tout comme Leader Informatique. Ce dernier a d'ailleurs décidé de mettre un terme à la commercialisation de Novassur, son offre en client/serveur qui compte une base installée de 300 clients. Cette solution a été remplacée par le système Novanet qui compte déjà 120 clients. « Le modèle ASP constitue une réponse réelle aux attentes des courtiers de toute taille. Un seul navigateur suffit pour l'exploiter. Ses utilisateurs sont exemptés de tâches de maintenance et de sauvegarde consommatrices d'énergie », explique Joël Baude, président-directeur général.

E. M.