

Compte rendu

Brio a 20 ans: "L'avenir exige un écosystème ouvert."

Brio a célébré vingt ans d'innovation sur les terrasses de Docks Dome, en bordure du canal de Bruxelles, avec une vue panoramique allant des jardins du palais de Laeken au quartier Nord. Ce fut l'occasion de présenter un show festif flambant neuf et d'organiser un débat sur l'utilisation des outils de gestion chez les courtiers.

Courtiers, assureurs et bien sûr collaborateurs de Portima: ils étaient environ huit cents à célébrer cet anniversaire à Bruxelles. Selon une enquête menée auprès du public, un tiers des courtiers qui assistaient à la fête utilisent le logiciel de gestion depuis plus de quinze ans. Une personne présente sur quatre est devenue cliente au cours des cinq dernières années.

Vingt ans sont une éternité dans le monde du logiciel. En 2003, les mises à jour étaient encore effectuées à partir d'un CD-ROM. Pour les adeptes du *cloud* et de l'intelligence artificielle réactive, cela relève de la préhistoire. Mais ces vingt années d'innovation n'ont pas été le seul thème abordé lors de l'événement. Les discussions ont aussi porté sur les innovations et améliorations en cours.

"Le partenariat entre courtiers et compagnies est une singularité belge", a déclaré Heidi Delobelle, CEO d'AG Insurance et présidente du conseil d'administration chez Portima. "Mais le fait que les courtiers travaillent avec plusieurs compagnies ne simplifie pas les choses. Il est donc essentiel que les courtiers puissent accéder à des outils efficaces. Brio joue un rôle primordial à cet égard."

Afin d'alimenter l'innovation, Portima sonde régulièrement le secteur sur les évolutions souhaitées. Les projets



d'innovation reposent sur des groupes de travail stratégiques avec les courtiers. "Sans les courtiers, Brio ne pourrait pas exister", a affirmé Jan Peeters, CEO de Portima. "Nous devons collaborer pour progresser", a résumé la modératrice Ilse De Vis. Tous les groupes de travail sur les blocs retour, l'ergonomie, les paiements électroniques, Brio Mobile, My-Portima... se penchent sur les attentes et les points problématiques. Tous les deux à trois mois, un groupe de pilotage général constitué de courtiers et de collaborateurs de Portima évalue les projets et choisit ceux dont le développement sera poursuivi.

Tine Slegers, *Product Owner Digital Customer Experience*, a présenté l'état d'avancement de trois projets en préparation pour les mois à venir. Le premier concerne la mise à jour de Brio Mobile que la majorité de nos courtiers utilisent activement aujourd'hui. "Les améliorations ont principalement trait à la possibilité de rendre plus facilement visite aux clients, de fluidifier le traitement des sinistres et d'utiliser plus facilement l'outil en dehors des heures de bureau. Il y

aura tout d'abord une nouvelle version iPad. En outre, il sera bientôt possible de créer un dossier de sinistre et plusieurs écrans d'aperçu seront améliorés. Nous ferons également en sorte qu'il soit possible d'importer des photos et documents dans Brio directement via Brio Mobile."

Une deuxième ligne de projet porte sur l'intégration de la téléphonie. "Nous voulons que lorsqu'un client appelle, son dossier apparaisse directement à l'écran", a expliqué Tine Slegers. "Les solutions de Telsmart, CloudCTI (Proximus Orange) et CE+T ont déjà été intégrées. Nous lancerons prochainement l'intégration de Telavox (la nouvelle version d'ALLOCloud) et de Fonzer. Et nous sommes en pourparlers avec d'autres fournisseurs."

La troisième innovation concerne My-Broker. Tine Slegers: "Nous avons travaillé d'arrache-pied pour que les clients (finaux) puissent suivre un certain nombre de flux spécifiques sans devoir se connecter ni même avoir un compte." Les clients peuvent ainsi signer des do-

cuments dans leur environnement client habituel et introduire, par exemple, une demande de tarif pour une nouvelle voiture. Et le courtier peut désormais aussi inviter les clients professionnels à compléter leurs données.

Le coup de sonde réalisé dans la salle a révélé que les tâches liées à l'intégration des 'blocs retour' et les nouveautés au sein de Brio Mobile étaient considérées comme les plus urgentes. Les deux figurent en priorité sur la liste d'attentes. 59% des courtiers ont déclaré qu'ils attendaient avec impatience de nouveaux développements pour Brio Mobile. 31% ont donné la priorité aux blocs retour. 14% se réjouissent surtout de la future intégration des applications de téléphonie dans le logiciel de gestion.

COCRÉATION

"Nous avons abandonné l'idée selon laquelle chaque solution devait être développée par Portima", a encore souligné Jan Peeters. Dans les années à venir, Portima compte miser de plus en plus sur la cocréation avec des insurtechs, ceci afin d'accroître la flexibilité et d'apporter plus de valeur ajoutée. C'est dans cette optique que l'écosystème actuel a été développé avec, par exemple, des partenaires tels que la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) et des insurtechs comme Connective.

Brio opte donc pour une collaboration ouverte, mais prend lui-même les commandes. Depuis deux ans, le rythme

d'intégration des autres acteurs s'est accéléré. Les technologies API publiques jouent un rôle central à cet égard. Elles simplifient l'échange de données entre les différents logiciels comme Brio et les solutions de tiers. Penbox a été le premier partenaire pour lequel la technologie API a été déployée. Depuis, Portima a développé sa propre API utilisée, entre autres, pour l'intégration de la téléphonie.

"Nous voulons permettre aux courtiers de décider eux-mêmes quelles interfaces ils veulent utiliser entre Brio et d'autres logiciels", a précisé Peter Poelmans, *Broker Experience Owner*. Les API, que les tierces parties peuvent pleinement utiliser aussi pour intégrer leurs solutions, sont disponibles via une sorte de boutique d'applications. Peter Poelmans observe un intérêt croissant de la part de tierces parties: "J'ai déjà été abordé par plus de trente acteurs qui ne demandent pas mieux que de nous présenter leurs outils pour discuter d'un partenariat. Nous nous y attelons en ce moment."

En octobre 2022, Portima a repris l'insurtech Harukey, à l'origine d'e-GOR, le logiciel de distribution et de gestion pour les assurances-vie. Depuis, la mention 'powered by Brio' a été ajoutée à la dénomination e-GOR. Le module de placement a été élargi début 2023. "En tant que client final, vous pouvez désormais définir vos objectifs d'épargne et de placement dans e-GOR, créer un profil d'investisseur et signer des documents numériquement", a précisé Joeri De Greef, *Managing Director* d'e-GOR.

"L'outil vérifie automatiquement si les profils de risque sont respectés. La prochaine étape consistera à permettre aux deux systèmes de Brio et d'e-GOR de communiquer en temps réel." La nouvelle version du logiciel sera prête dans quelques semaines.

L'environnement technique dans lequel fonctionne Brio évolue parallèlement à l'offre de produits. Avec un logiciel de gestion tel que Brio qui devient indispensable, la fluidité et la disponibilité constante sont aujourd'hui cruciales. Tout temps d'arrêt opérationnel a de lourdes conséquences. "Portima s'engage pour la sécurité, l'accessibilité et la disponibilité des données d'assurance", a assuré Christophe Cloesen, CIO chez Portima. "Il s'agit d'un défi constant depuis vingt ans. Lorsque nous avons lancé Brio, nous avons opté pour un modèle centralisé. A l'époque, c'était totalement nouveau. En 2019, nous avons pris conscience que cela ne suffisait plus. Pour pouvoir développer l'écosystème, nous avons dû migrer vers le *cloud*. Et nous avons opté pour un environnement *cloud* Microsoft. Brio était cependant hébergé chez Atos depuis vingt ans. Afin que notre environnement reste opérationnel pendant la transition, la migration est réalisée progressivement. Cela n'a pas toujours été facile. Nous avons rencontré des problèmes de stabilité ces derniers mois. Nous sommes conscients que cela a eu un impact sur le fonctionnement des bureaux de courtage, mais nous avons pratiquement terminé. Tous les courtiers Brio Startup et Brio ont migré et la migration des courtiers Brio Plus devrait être clôturée d'ici la fin de l'année."

Portima laisse d'ailleurs les 'anciens' noms de produits de côté. Parce qu'avec un environnement et un écosystème ouverts et de nouveaux besoins, l'avenir ouvre toutes sortes de perspectives. La gamme de produits a donc une nouvelle identité, avec de nouveaux labels comme Brio First, Brio Comfort et Brio Premium. Le logo d'e-GOR arbore maintenant lui aussi les couleurs de Brio.

Hans Housen



Débat: Les 20 ans de Brio

Lors de la séance d'interview, le journaliste Pieter Suy (*De Tijd*) a posé des questions à Erik Weekers, CEO de la FVF, Patrick Cauwert, CEO de Feprabel, Steve Sartor, président de l'UPCA-BVVM et Mark De Proost, *Head of Tools Strategy & Support* chez AXA Belgium.

La première question portait sur un travail plus numérique. "Tout le monde a-t-il sauté le pas de la numérisation?", a demandé Pieter Suy.

"C'est certainement le cas des personnes ici présentes", a répondu Erik Weekers (FVF). "Mais évidemment, certains courtiers montent à bord du train plus vite que d'autres. Et dans une gare, on voit aussi bien passer des TGV que des omnibus. Chaque courtier s'organise comme il le souhaite, en fonction des clients. Explorer (numériquement), s'informer et descendre de l'omnibus en cours de route ne peut pas faire de mal. Et si l'on est allé une gare trop loin, on peut faire demi-tour. Mais nous devons



Steve Sartor, président de l'UPCA-BVVM, et Erik Weekers, CEO de la FVF

de nouveaux outils, comme MyBroker. Ces outils doivent être complémentaires et fonctionner de manière intégrée afin d'éviter un double emploi avec d'autres systèmes. Si nous voulons obtenir le meilleur outil, nous devons travailler ensemble et unir nos forces en tant que courtiers et assureurs. Ce n'est pas un comportement monopolistique, mais simplement

l'UPCA-BVVM qui s'y oppose. Mais Brio+ est aujourd'hui surtout destiné au groupe cible des particuliers et des PME. Pour cela, la plupart des courtiers font appel aux acteurs traditionnels du marché belge. Les grands courtiers travaillent cependant aussi avec des assureurs qui, à l'heure actuelle, n'ont pas accès à cet outil. Nous espérons que Portima prendra également des mesures en ce sens. Nous sommes donc ravis des discussions que nous menons depuis plusieurs mois et de l'ouverture qui est maintenant annoncée. Cette politique de la porte ouverte nous permettra de travailler plus efficacement et d'être beaucoup plus efficaces et proactifs avec nos clients. La numérisation est une nécessité. Nous n'avons pas d'autre choix. Mais l'efficacité va au-delà de la numérisation. Nous abordons aussi la robotisation, la réorganisation et les choix à faire. Si nous ne travaillons pas tous de la même manière avec Brio, cela complique la vie de nombreuses personnes. Et nous devons utiliser Brio de manière optimale. Même dans mon bureau, nous n'utilisons pas encore toutes les options et c'est regrettable."

Erik Weekers:
"Nous ressentons une accélération, tous les outils sont davantage utilisés."

tous monter à bord du train. Pour suivre le rythme. Nous avons tous le sentiment qu'une accélération est en cours et que les outils qui sont déjà là commencent réellement à prendre vie. L'objectif ultime est de continuer à aborder le client avec empathie. Et pour cela, l'opérabilité des outils doit être améliorée afin de gagner du temps."

Patrick Cauwert (Feprabel) a confirmé que Brio renforce la position numérique du courtier: "L'objectif initial de Brio était d'éviter le double emploi entre les compagnies et les courtiers. Désormais, il s'agit d'atteindre le client et d'ajouter

une stratégie fondée sur le bon sens. Les fédérations sont là pour faire en sorte que tout se déroule avec souplesse, que de nouvelles fonctions soient ajoutées et que Brio fonctionne de manière optimale. Si nous nous disputons parfois un peu, c'est dans l'intérêt du courtage, parce que nous voulons que Portima s'améliore..."

"Patrick a raison, comme toujours", a poursuivi Steve Sartor (UPCA-BVVM) en faisant remarquer que les acteurs de grande, de moyenne et de petite taille ne sont pas tous aussi enthousiastes à propos de Brio. "Je ne pense cependant pas non plus qu'il y ait des courtiers de

"La collaboration numérique est également essentielle pour les compagnies partenaires des courtiers", a fait valoir

Mark De Proost (AXA). "Si nous voulons bien servir le client, travailler rapidement et sans erreur, tout en maîtrisant nos coûts, nous devons aussi numériser davantage notre travail. Nous pouvons développer toutes sortes d'outils, mais si les courtiers ne les utilisent pas, cela n'ira pas beaucoup plus loin. En avril, Portima a lancé un nouveau module pour contrôler les paiements. Rien que dans notre compagnie, nous recevons chaque mois 20.000 appels pour nous demander si telle ou telle facture a été payée. Les courtiers qui utilisent le module en sont très satisfaits. Ceux qui veulent numériser davantage leur travail sont des partenaires intéressants. Mais nous devons aussi faire en sorte que les courtiers comprennent l'avantage de la numérisation."

Mark De Proost a également parlé du client. "Le client veut tout. Il veut bénéficier d'un service personnel après un sinistre, mais en même temps, il trouve de plus en plus souvent normal de régler les choses par la voie numérique. Par exemple, le paiement d'une quittance. Le client veut pouvoir déclarer numériquement un sinistre simple et gérer tous ses documents en ligne. Des études montrent qu'en Belgique, 75% des clients sont ouverts aux solutions numériques pour les situations simples. Aujourd'hui, lorsque nous envoyons une invitation de paiement numérique aux clients, nous voyons que 70% d'entre eux acceptent ensuite de passer aussi au numérique pour le reste."

Si une compagnie demande à échanger des données d'une certaine manière et une autre d'une autre manière, cela ne facilite pas la collaboration, a lancé le modérateur Pieter Suy au panel.

"C'est vrai", a réagi Mark De Proost. "Celui qui veut jouer cavalier seul n'ira pas loin. D'où l'importance de la normalisation, des plateformes et des échanges. Nous devons respecter trois règles si nous voulons aller de l'avant collectivement. Premièrement: si les compagnies ont besoin de données, nous devons les extraire au maximum des logiciels



Mark De Proost, Head of Tools Strategy & Support chez AXA Belgium, et Patrick Cauwert, CEO de Feprabel

de gestion. C'est ce que nous appelons l'échange contextuel. Deuxièmement: après le traitement, nous devons aussi remettre les données dans Brio. C'est ce que nous appelons les blocs retour. Troisièmement: nous devons faire en sorte que les courtiers découvrent que lorsqu'ils introduisent leurs dossiers de

veiller à ce que tout ce que nous déployons pour les courtiers soit normalisé et suive les règles, mais aussi collaborer pour créer des processus de travail uniformes. Nous avons à présent tous expérimenté, compagnies et courtiers. Nous devons essayer de tout harmoniser à nouveau, ou en tout cas le plus

Steve Sartor:

“Si nous ne travaillons pas tous de la même manière avec Brio, cela complique la vie de nombreuses personnes.”

Mark De Proost:

“Le courtier qui travaille de façon numérique est un partenaire très important.”

cette manière, tout est plus rapide. Sinon, ils disent: 'Je peux tout aussi bien envoyer un e-mail'. Lorsqu'il y a trop de travail, nos services opérationnels reçoivent l'instruction de donner la priorité à ce qui arrive de manière structurée."

"Il y a eu un moment de lucidité où tout le monde s'est dit que nous allions créer quelque chose d'unique et faire en sorte que les courtiers puissent communiquer avec toutes les compagnies, mais également que ces dernières puissent envoyer des informations à tous les courtiers. C'était un moment visionnaire. Mais un flou s'est installé autour de cette ambition. Nous devrions saisir à nouveau les aspirations de ce moment. Nous devons

possible. Nous redeviendrons alors des gagnants... Les autres pays d'Europe nous jalouiseront à nouveau et comprendront encore mieux pourquoi nous avons un réseau de courtage si solide en Belgique", a déclaré Erik Weekers.

"Nous sommes récemment allés chez nos collègues en Allemagne pour présenter Portima et Brio. Ils étaient très jaloux, car en Allemagne, ils ont huit Portima, huit plateformes. C'est donc beaucoup plus complexe pour les courtiers. Notre plateforme unique est un avantage énorme et permet de réaliser des économies", a renchéri Mark De Proost.

Hans Housen