

# Oshin

« Pas de plaisir ? **Derieuw**  
Pas de performance ! »

+ LES 3 PLUS GRANDS DÉFIS  
POUR LE SECTEUR DU COURTAGE  
SELON PATRICK CAUWERT  
ET MARIE KENTROS (FEPRABEL)

**TELEDESK GROUP:  
CROISSANCE EXPLOSIVE :  
NOUS RESTONS PLUS QUE  
JAMAIS VIGILANTS**



# contenu

4 INTERVIEW AVEC OSHIN DERIEUW  
« PAS DE PLAISIR ? PAS DE PERFORMANCE ! »

10 TELEDESK GROUP: CROISSANCE EXPLOSIVE :  
NOUS RESTONS PLUS VIGILANTS QUE JAMAIS

13 NOUS PRENONS EN CHARGE LE TRAITEMENT  
DE VOS DOSSIERS DE SINISTRES DE A À Z.

14 LES 3 PLUS GRANDS DÉFIS POUR LE SECTEUR  
DU COURTAGE SELON PATRICK CAUWERT ET  
MARIE KENTROS (FEPRABEL)



4



10



20



16

16 UN PARTENAIRE PREND LA PAROLE :  
« TELEDESK GROUP REPRÉSENTE L'ENGAGEMENT  
ET L'HUMANITÉ, TOUT COMME VIVIUM »

18 LIVRE 6 DU CODE CIVIL  
« ADAPTER LES CONDITIONS CONTRACTUELLES  
EST INDISPENSABLE POUR LES ENTREPRISES »

20 DAVANTAGE DE SINISTRES DUS AU CHANGEMENT  
CLIMATIQUE ? TELEDESK GROUP EST PRÊT !

21 ACERTA OFFRE DES PERSPECTIVES SUR  
LES PRÉFÉRENCES DES EMPLOYÉS AVEC  
UN PLAN CAFÉTÉRIA

22 WORLD PROPERTY & CASUALTY INSURANCE REPORT 2024

Telescope est une édition  
de Teledesk Group et paraît  
2 fois par an.

Éditeur responsable  
Geert Verhaeghe

Réalisation  
Mindsetting.be

Feed-back  
Si vous voulez réagir à l'un des  
articles, envoyez un courriel à  
telescope@teledeskgroup.be.

# édito

« Ce n'est pas l'espèce la plus forte qui survit, ni la plus intelligente, mais celle qui sait le mieux s'adapter. »

Cette citation est désormais bien connue. Elle ne s'applique pas seulement à la nature, mais aussi au monde des affaires. Aujourd'hui, la vitesse des changements est vertigineuse. Alors que le secteur des assurances discute encore de digitalisation, l'intelligence artificielle frappe déjà à la porte. Croire qu'une entreprise peut ignorer le train actuel pour prendre le prochain sans conséquence est illusoire. Il faut être en phase, s'ouvrir à l'innovation et l'adopter, se montrer flexible et tirer des leçons de ses erreurs.

Pour de nombreuses entreprises, la croissance est l'ambition prioritaire. Rester immobile, c'est reculer, n'est-ce pas ? Chez Teledesk Group, nous nourrissons aussi des ambitions de croissance. Au cours des quatre dernières années, notre équipe est passée de 40 à 120 collaborateurs, ce qui fait de Teledesk Group un partenaire de choix pour de nombreuses entreprises des secteurs de l'assurance, de la banque et du leasing. Et nous en sommes fiers. Néanmoins, nous devons reconnaître que cette croissance rapide apporte des défis. Dans ce numéro de notre magazine, Nils, Jeroen et Ward partagent sans détour les questions que nous avons dû affronter en raison de cette expansion.

Ajoutons une deuxième citation souvent citée : « Culture eats strategy for breakfast. » Cette phrase de Peter Drucker nous rappelle que la culture d'entreprise est cruciale pour la réussite d'une organisation. Si les

stratégies sont essentielles pour donner une direction et assurer la croissance, c'est la culture qui conditionne leur mise en œuvre et leur impact. Une culture d'entreprise forte et positive est le moteur de l'innovation, de l'engagement et de la réalisation des objectifs.

Lorsque les collaborateurs adhèrent à la vision, aux valeurs et à la culture de leur organisation, un environnement de travail engagé et motivant se crée. Cela renforce non seulement la collaboration entre collègues et équipes, mais également la relation avec les clients, fournisseurs et autres parties prenantes. En reflétant les valeurs de leur entreprise, les collaborateurs renforcent la marque et créent une identité reconnaissable, source de confiance.

Chez Teledesk Group, nous investissons massivement dans le développement et la préservation de notre culture d'entreprise. Avec la forte croissance que nous connaissons, cela est plus important que jamais. Nous sommes convaincus qu'une culture portée par nos collaborateurs mènera, à long terme, au succès : plus de clients, plus de business, plus de rentabilité. « Pas de plaisir ? Pas de performance non plus », comme le dit Oshin Derieuw dans notre article de couverture. Des collaborateurs épanouis sont la meilleure vitrine d'une entreprise. C'est notre objectif !

Bonne lecture !

Geert Verhaeghe,  
Fondateur de Teledesk Group

Ward Alleman,  
CEO de Teledesk Group



Geert Verhaeghe



Ward Alleman



# « Pas de plaisir ? Pas de performance ! »

À 37 ans, Oshin Derieuw est devenue il y a quelques mois la première Belge à représenter son pays en boxe aux Jeux Olympiques, où elle a atteint les quarts de finale avant d'être éliminée par son adversaire chinoise. La championne du monde de boxe en Super Light Weight reste invaincue après dix-neuf combats professionnels. Avec son entreprise, Be Your Own Legend, elle anime des teambuildings, des keynotes et des discours motivationnels, tirant des parallèles entre la boxe et le monde de l'entreprise.

## Est-ce que tu étais passionnée par la boxe dès l'enfance ?

**Oshin Derieuw** : Non, pas du tout. Mon enfance n'a pas été sans heurts. J'ai dû faire face à la violence physique et ressentais une colère intérieure que je ne parvenais pas à expliquer. Mon frère avait développé une passion pour le skateboard, mais moi, je n'avais pas encore trouvé de sport où m'investir pleinement.

Jusqu'au jour où un ami m'a proposé de l'accompagner à la salle de boxe à Roulers, vers mes dix-huit ans. J'ai pu m'entraîner, et j'ai remarqué que, pendant une heure et demie, j'oubliais tout ce qui m'entourait. J'étais totalement absorbée par la boxe. C'était

comme une méditation, et je suis tombée amoureuse de ce sport. Un encouragement supplémentaire a été de recevoir des compliments sur mon talent de la part de quelqu'un en dehors de mon cercle d'amis. C'était une reconnaissance que je ne recevais pas souvent à la maison, et cela a ouvert un nouveau monde pour moi.

## La plupart des jeunes de dix-huit ans pensent davantage à sortir et s'amuser, non ?

**Oshin Derieuw** : Moi aussi, bien sûr (rires). Mais dès que j'ai découvert la boxe, l'envie de faire la fête tout le temps a disparu. Je voulais vraiment aller jusqu'au bout et devenir la

meilleure version de moi-même dans ce sport. Cela m'a pris encore dix ans avant de me considérer réellement comme une boxeuse. Il ne suffit pas d'être rapide et puissant ; il faut aussi être tactique pour gagner des combats. Il faut lire son adversaire, saisir les opportunités qui se présentent durant le match... Face à un adversaire plus fort, l'important est d'obtenir un ascendant mental, ce qui n'est pas simple. On apprend chaque jour.

## UN PARCOURS VERS LA FRANCE

### Rêvais-tu des Jeux Olympiques ?

**Oshin Derieuw** : Oui. En 2012, la boxe féminine est devenue une



« Mes atouts sont la rapidité et l'explosivité. Malgré mon âge, j'ai une vitesse de main impressionnante. »

**Oshin Derieuw**

discipline olympique, et depuis, mon ambition était de devenir la première Belge en boxe aux Jeux Olympiques. Il m'a fallu finalement douze ans, jusqu'à mes 37 ans, pour réaliser ce rêve.

#### Pourquoi cela a-t-il pris autant de temps ?

**Oshin Derieuw** : En Belgique, je changeais souvent de club, car je sentais que je plafonnais. Un ticket olympique semblait hors de portée.

Puis j'ai rencontré Mohamed Nichane, un coach français. Il a lancé ma carrière de haut niveau. Je me suis inscrite dans son club à Héning-Beaumont et j'ai rapidement progressé. J'ai même eu l'opportunité de combattre en Irlande contre Katie Taylor, championne olympique de Londres 2012. Même si j'ai perdu, j'en ai énormément appris. C'était la première fois que je signais des autographes pendant une heure entière, devant plus de 1 500 spectateurs, et cela m'a donné un énorme coup de boost.

En Belgique, il est presque impossible de vivre de la boxe en tant que femme. Pour un combat professionnel, on gagne environ 3 000 euros, et il n'y a que quelques combats par an, alors qu'il faut aussi financer les coachs et autres dépenses. En France, de nouvelles opportunités se sont présentées.

Et soudain, j'ai reçu de la Ligue flamande la demande de tenter de me qualifier pour les Jeux de Paris. J'en ai discuté avec Mohamed et il était prêt à se lancer. Pour moi, il était important qu'il y ait une

connexion entre Mohamed et Rafaella Bergamasco, l'entraîneur de la Ligue. Heureusement, ça s'est bien passé. À partir de ce moment-là, j'ai tout misé sur les Jeux.

#### PAS DE TOMORROWLAND

##### Comment se passe une qualification olympique ?

**Oshin Derieuw** : Il y avait trois tournois qualificatifs : en Pologne, en Italie et en Thaïlande. Je pensais gagner de l'expérience en Pologne, puis tenter sérieusement ma chance. Mais Mohamed m'a convaincue de donner le maximum dès la Pologne, il croyait en mes qualités. Et cela a fonctionné ! En battant la Française Emilie Sovinco, j'ai décroché mon ticket pour les Jeux. La libération a été immense pour moi et mes proches. Mohamed avait même fait 20 heures de route pour venir me voir en Pologne.

##### Comment as-tu vécu l'aventure olympique ?

**Oshin Derieuw** : Peut-être différemment des autres athlètes. Beaucoup voient les Jeux comme un grand événement festif, mais moi, j'étais surtout concentrée sur mes performances. Je n'ai pas vraiment d'idoles sportives, donc je ne suis pas allée vers les autres athlètes.

Cependant, c'était génial de faire partie de quelque chose d'aussi grand. J'avais sous-estimé l'ampleur de l'événement, et cela m'a perturbée lors de mon premier combat. Aux Jeux, je suis restée dans une mentalité de

compétition constante, alors que j'ai besoin d'un peu de distraction pour être au top. Malgré les blessures avant les Jeux, c'était une expérience formidable.

##### Des contacts avec les autres athlètes belges ?

**Oshin Derieuw** : Oui, surtout avec les hockeuses, la judoka Gabriella Willems et l'athlète Hanne Claes. La plupart étaient plus jeunes que moi, mais cela a bien fonctionné entre nous.

#### PLUS CONFIANTE

##### Les Jeux t'ont-ils changée ?

Oshin Derieuw: Oui, tout à fait. Avant de partir pour la

qualification en Pologne, des athlètes m'avaient dit que ma vie en tant qu'olympienne serait différente. Je ne pouvais pas y croire à l'époque, mais c'est vraiment vrai. À plusieurs niveaux. Par exemple, j'ai aujourd'hui un contrat avec Sport Vlaanderen. Cela me procure un revenu stable et donc une tranquillité d'esprit, ce qui me permet de me concentrer entièrement sur ma carrière de boxeuse. En même temps, les Jeux m'ont rendu un peu plus connu du grand public, ce qui augmente bien sûr ma valeur sur le marché. Et donc aussi mes honoraires pour les camps. Je suis plus confiante et je réalise davantage qu'avant ce que je vaudrais. Cela s'applique

aussi à ma propre petite entreprise, où j'inspire des entrepreneurs à travers des conférences, du coaching et des ateliers. Je reçois souvent des réactions du type : « La boxe ne m'intéresse pas, mais à cause de toi, je la suis. » Ainsi, je remarque que j'ai un impact sur les gens grâce à mon sport et à mon histoire.

##### Comment te définis-tu en tant que boxeuse ?

**Oshin Derieuw** : Mes atouts sont la rapidité et l'explosivité. Malgré mon âge, j'ai une vitesse de main impressionnante et je prends rapidement les bonnes décisions. Je préfère contrer plutôt qu'attaquer frontalement.

##### Et que recherches-tu chez un coach ?

**Oshin Derieuw** : Que l'athlète soit toujours et partout la priorité. L'ego de nombreux entraîneurs de boxe est élevé, et cela n'est pas toujours bon pour leurs athlètes. Mohamed est un peu plus âgé, il a 72 ans, et a beaucoup vu et vécu dans le sport. Il sait relativiser, mais il veut en même temps atteindre le plus haut niveau avec ses athlètes. Il veille à ce que je ressente de la confiance et que je prenne du plaisir dans mon sport. C'est pour moi une condition absolue pour performer. Mais cela s'applique aussi en dehors du sport. Si tu ne prends pas de plaisir dans ce que tu fais, alors



tes performances ne seront jamais au top. J'ai eu plusieurs emplois avant de devenir boxeuse professionnelle, comme manager d'un hôtel, collaborateur de cabinet, etc. À chaque fois, je cherchais un facteur de plaisir : les collègues, les clients, etc. Sans plaisir, ça ne fonctionne pas.

### INSPIRER

#### Comment se déroule une semaine type d'entraînement ?

**Oshin Deriew** : Chaque jour, je m'entraîne deux fois, avec une session de boxe et une autre axée sur l'endurance, la force ou la prévention des blessures.

#### Quelles sont tes autres sources d'énergie ?

**Oshin Deriew** : J'aime faire beaucoup de choses, je ne concentre pas tout sur mon sport, ce qui fait que je suis une athlète plutôt atypique pour certaines personnes. J'aime ma discipline, mais en dehors de cela, j'apprécie d'aller à la mer, de voyager, de marcher, d'assister à quelques concerts ici et là, etc. Sans tout cela, mon facteur de plaisir dans la vie serait également plus bas.

Il faut faire disparaître l'image selon laquelle la boxe est avant tout un sport d'« machines à combattre asociales ». C'est un sport très polyvalent qui est aussi tout simplement amusant. J'organise régulièrement des activités de teambuilding pour des entreprises où je fais découvrir la boxe aux gens. Jamais personne ne m'a dit qu'ils n'aimaient pas ça.

#### Que souhaiteriez-vous encore accomplir dans votre carrière ? Un ticket pour les Jeux de Los Angeles en 2028 ?

**Oshin Deriew** : J'ai 37 ans et je regarde ça d'année en année. L'année prochaine, je participe au Championnat du Monde et ensuite, nous verrons. Je me sens en forme et compétitive. J'entraîne maintenant de manière plus intelligente qu'auparavant et j'ai un entourage solide. En plus de Mohamed, je suis accompagnée par Vincent Callewaert et Marie Derolez, des physiothérapeutes de Squadt. Ils m'aident à éviter de trop souvent atteindre mes limites. Je ferai tout pour participer aux Jeux de Los Angeles, mais une blessure peut toujours compromettre mes plans. Je prends ça année par année.

#### Comment vois-tu ta vie après ta carrière ?

**Oshin Deriew** : J'aimerais occuper une fonction au sein de la ligue flamande de boxe. Avec mon expérience, je pense pouvoir apporter une valeur ajoutée pour inciter davantage de femmes à se lancer dans la boxe. Autrefois, les salles de boxe étaient souvent des environnements peu accueillants pour les femmes. Aujourd'hui, c'est différent. La boxe féminine est en vogue, et nous devons en profiter pour élargir la base de soutien. J'organise déjà des séances d'introduction dans l'enseignement secondaire et des soirées de sparring pour filles. C'est vraiment agréable. J'aime également encadrer des boxeuses compétitives et



Photo : Jef Lievens

« Chaque jour, je m'entraîne deux fois, avec une session de boxe et une autre axée sur l'endurance, la force ou la prévention des blessures. »

**Oshin Deriew**

établir des contacts avec des fédérations étrangères, etc.

En parallèle, je souhaite développer davantage mon entreprise. De nombreux principes de la boxe sont applicables dans le monde des affaires. Quand un adversaire vous porte un coup en plein combat, réagir impulsivement n'est souvent pas la meilleure solution. Il est plus judicieux d'encaisser, puis d'attendre le bon moment pour riposter. Cela vaut aussi pour les entrepreneurs. Diriger une entreprise implique de faire face à des situations difficiles. La maîtrise de soi, la réflexion sur ses options et la patience sont des qualités essentielles pour les entrepreneurs, tout comme pour les boxeurs.

Un autre exemple : le contact visuel. C'est crucial dans un

combat de boxe, car vous voulez analyser mentalement votre adversaire. Mais si, dans la vie de tous les jours, quelqu'un évite constamment le contact visuel pendant une conversation, vous avez souvent l'impression qu'il ou elle ne vous écoute pas vraiment. Si vous voulez mener une discussion approfondie, le contact visuel est essentiel.

#### Dernière question : d'où vient ton prénom ?

**Oshin Deriew** : Dans les années 80, la VRT diffusait une série japonaise appelée Oshin. Mon prénom vient de là, car le personnage principal travaillait dur pour construire sa vie. Mes parents ont trouvé l'inspiration dans cette histoire.



## Le palmarès d'Oshin Deriew

- 2024  
Quart de finale aux Jeux Olympiques de Paris
- 2023  
Médaille d'argent aux European Games
- 2022  
Championne du monde IBO InterContinental
- 2021  
Lauréate du Gant d'Or 2021  
Championne d'Europe EBU en poids welter
- 2018  
Championne du monde WBF
- 2017  
Championne WBF Intercontinental  
Championne WBF International
- 2015  
Championne de Nord-Pas-de-Calais (France)
- 2014  
Championne de Nord-Pas-de-Calais (France)  
Championne de Belgique  
Championne de Flandre
- 2013  
Championne de Belgique  
Championne de Flandre
- 2011  
Bronzen medaille op het Europees Kampioenschap (Polen)
- 2011  
Médaille de bronze aux Championnats d'Europe (Pologne)  
Championne de Belgique
- 2009  
Championne de Belgique
- 2008  
Championne de Belgique

# Croissance explosive : nous restons plus que jamais vigilants

Il y a quatre ans, Teledesk Group comptait environ 40 collaborateurs. Aujourd'hui, ils sont 120. Cette croissance fulgurante démontre l'attractivité de notre entreprise, mais apporte naturellement son lot de défis. Le PDG Ward Alleman, le responsable du back-office Jeroen De Schrijver et l'analyste business Nils Rossel font le point.



Jeroen De Schrijver

## Selon vous, quel a été le point de départ de cette croissance rapide ?

**Ward Alleman** : Sans aucun doute, au début de 2020, lorsque Geert Verhaeghe a repris Teledesk Group. Geert avait fondé l'entreprise en 1996 avant de la vendre, et il en connaissait mieux que quiconque le potentiel. Son retour a permis de créer le terreau nécessaire à la croissance de Teledesk Group.

**Nils Rossel** : C'est vrai. Avec Geert, nous sommes revenus à nos racines : développer et offrir des services concrets aux assureurs et courtiers. Il faut avouer que durant notre période au sein d'Innovation Group, nous étions moins concentrés sur nos cibles principales et notre valeur ajoutée en Belgique. Le retour de Geert a permis de clarifier nos objectifs, et cette clarté était nécessaire.

En même temps, nous avons une certaine pression : les chiffres n'étaient pas bons et il fallait inverser la tendance. Cela a créé un surcroît de motivation pour prouver que Teledesk Group méritait une place de choix comme prestataire de services dans le secteur de l'assurance. Bien sûr, la pandémie a ajouté une dose d'incertitude pendant un moment.

**Jeroen De Schrijver** : Nous avons effectivement eu un peu de chance, mais la chance, c'est quand l'opportunité rencontre la compétence, n'est-ce pas ? Toute l'équipe s'est impliquée pour réussir. La flexibilité est le maître mot. Nous avons les pièces du puzzle en main, mais nous les avons ajustées pour mieux répondre aux attentes de nos clients. Chez nous, le sur-mesure n'est pas un simple slogan. Et nous n'avons jamais perdu notre identité, ce qui nous rend fiers. Pas arrogants, juste fiers.

## PAS SEULEMENT TROUVER DES GENS, MAIS TROUVER LES BONS

### Comment votre politique RH a-t-elle évolué ces dernières années ?

**Jeroen De Schrijver** : Avec la forte croissance de notre clientèle, nous avons besoin de bien plus de collaborateurs. Le défi est de trouver les bonnes personnes, car trouver du personnel n'est pas difficile, mais attirer les bonnes personnes est bien plus complexe. En collaboration avec des partenaires, nous sommes constamment en quête de talents qui s'intégreront bien chez Teledesk Group. Nous sommes également ouverts aux personnes qui envisagent une reconversion. Une mentalité appropriée peut tout à fait compenser un manque d'expérience dans notre domaine.

Beaucoup de clients se tournent vers Teledesk Group parce qu'ils peinent eux-mêmes à trouver des collaborateurs compétents. Nous comblons volontiers cette lacune.

**Ward Alleman** : L'arrivée de nouveaux collaborateurs a contribué à façonner notre culture d'entreprise. Nous voulons une entreprise où tout le monde se sent à l'aise, où il est agréable de travailler dans une atmosphère familiale. Nous maintenons une structure plate, avec des lignes de communication courtes et peu de niveaux hiérarchiques, tout en veillant à fournir des services de qualité.

Les nouveaux arrivants sont rapidement plongés dans la culture Teledesk Group pour comprendre ce que l'entreprise attend d'eux. Nous offrons un programme de formation complet, qui va au-delà des exigences de la FSMA et inclut le développement des soft skills. Les collaborateurs doivent pouvoir se développer chez Teledesk Group, ce qui est bénéfique pour eux, pour les clients et pour l'entreprise.

### La croissance entraîne-t-elle aussi des défis sur le plan informatique ?

**Nils Rossel** : Absolument. Nous avons fortement investi dans le renforcement de notre infrastructure IT et de notre cybersécurité. Malgré notre forte croissance, nous voulons continuer à offrir des solutions flexibles.

La réglementation, en particulier en matière de politiques de sécurité, s'est également renforcée. Cela va bien au-delà du RGPD... et implique un grand nombre d'heures de travail.



Nils Rossel



Ward Alleman

### (PAS ENCORE) DE MANAGEMENT INTERMÉDIAIRE

#### Vous avez mentionné une organisation plate. Est-ce viable avec un effectif qui a presque triplé ?

**Ward Alleman** : Nous faisons de notre mieux pour garder les lignes de communication courtes. Notre équipe de direction compte neuf personnes, qui supervisent les différents départements. Nous n'avons pas de management intermédiaire, et pour l'instant, nous voulons conserver cette approche. Cela évoluera peut-être si nécessaire.

**Jeroen De Schrijver** : Mais nous avons dû apprendre à déléguer davantage. Ce n'est pas toujours facile, car on a tendance à tout faire soi-même quand on aime son travail, mais ce n'est pas viable. Il est essentiel d'apprendre à lâcher prise.

**Nils Rossel** : N'oubliez pas que nous avons des bureaux dans plusieurs villes : Ypres, Courtrai et Zonhoven, ainsi que notre agence de communication Mindsetting, à Tamise. Cela nous oblige

à adapter notre manière de travailler et à diriger autrement.

#### Le marché dans lequel Teledesk Group opère a-t-il changé ?

**Ward Alleman** : Depuis quelques années, nous nous tournons aussi vers les sociétés de leasing, car nous voyons des synergies entre les sociétés de leasing et les assureurs. En tant que centre de service client, notre objectif est d'être joignables pour nos clients de différentes manières. Néanmoins, les courtiers et assureurs restent nos principales cibles.

**Jeroen De Schrijver** : Les consommateurs sont aujourd'hui plus exigeants qu'auparavant et attendent de la qualité de la part de leurs prestataires. Cela pousse les entreprises à accorder plus d'attention au contrôle de la qualité, ce qui est positif pour nous, car nous pouvons les aider à maintenir un haut niveau de service en cas de manque de personnel. Nous sommes déterminés à renforcer notre position sur le marché. Cette croissance rapide nous garde plus vigilants que jamais.

# Nous prenons en charge le traitement de vos dossiers de sinistres de **A à Z**



### Vous souhaitez une offre ?

Appelez-nous au 057/22.81.11 ou envoyez un email à [info@teledeskgroup.be](mailto:info@teledeskgroup.be).

### POURQUOI EST-CE INTÉRESSANT POUR VOUS ?

Nous assistons vos clients en votre nom et depuis votre propre logiciel de gestion.



Nous sommes disponibles 24/7.

Nous assurons un suivi de près de chaque dossier.



Nos gestionnaires disposent de l'expertise et de l'expérience nécessaires pour traiter les sinistres de manière efficace.

Vous restez informé en permanence de la gestion grâce à des retours réguliers et des rapports.



### Bien implantés, voici nos bureaux



# Les 3 plus grands défis pour le secteur du courtage selon **Patrick Cauwert** et **Marie Kentros** de Feprabel

Le secteur du courtage est en pleine mutation. Une consolidation accrue, des innovations numériques... Nous avons demandé à Patrick Cauwert et Marie Kentros, CEO et porte-parole des courtiers en assurances, quels sont selon eux les trois défis principaux auxquels les intermédiaires indépendants doivent faire face. Voici le récit d'une discussion captivante.



Patrick Cauwert

## UNE LÉGISLATION DE PLUS EN PLUS ABONDANTE

« Le secteur du courtage est confronté à un flot croissant de réglementations : législation belge, normes européennes, obligations imposées par le régulateur FSMA ... Malheureusement, nous constatons que beaucoup de ces nouvelles règles ne sont pas adaptées à la réalité du terrain. Cela complique de plus en plus la tâche des courtiers, et leur mission première est de défendre les intérêts de leurs clients. Or, avec cette avalanche d'obligations, cette mission peut parfois passer au second plan. Ce n'est dans l'intérêt de personne.

Les obligations imposées aux courtiers dans le cadre de la directive SFDR en sont un bon exemple. Elles exigent une quantité énorme de paperasse et, dans certains cas, le courtier ne peut même pas jouer pleinement son rôle de conseil. Si un client souhaite un investissement durable, il arrive parfois qu'au bout du processus, le produit adéquat n'existe pas ou ne soit pas répertorié. Le courtier doit alors recommencer et demander au client s'il accepte un produit non durable...

C'est le même problème avec les nouvelles règles sur les délais de préavis. Elles ne sont pas bien réfléchies et sont difficiles à appliquer dans la pratique. En réalité, le problème réside dans le fait que le secteur de l'assurance est mal connu par nombre de ministres, membres de cabinet et parlementaires responsables. La voix de notre secteur doit se faire entendre plus fort pour que nous soyons écoutés.

Au sein de l'association professionnelle, nous faisons tout notre possible pour aider nos membres à comprendre et à respecter la réglementation. Mais cela reste un défi. Dès qu'un nouveau gouvernement fédéral sera en place, nous contacterons immédiatement le ministre compétent ainsi que d'autres acteurs politiques concernés pour les sensibiliser à ces problématiques et aux préoccupations du secteur du courtage. Le lobbying reste une mission essentielle pour Feprabel.

## NUMÉRISATION ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Aujourd'hui, presque tous les courtiers sont présents sur Internet. Peut-être pas avec un site web complet, mais au moins avec une page web. Nous avons donc franchi cette étape dans le secteur du courtage.

Les outils numériques permettent aux courtiers de perdre moins de temps avec l'administratif et de se concentrer davantage sur le conseil à leurs clients. C'est quelque chose que nous saluons bien sûr. Le contact personnel avec les clients reste très important. Le numérique est essentiel, mais il ne peut se passer de l'empathie des courtiers. Les deux sont indispensables.

Nous sommes convaincus que l'intelligence artificielle jouera également un rôle majeur dans le secteur des assurances. Plus encore, ceux qui ne prendront pas le train de l'IA en marche



Marie Kentros

risquent de disparaître tôt ou tard. Mais pour progresser dans ce domaine, les courtiers ont besoin d'une certaine masse critique. Nous pensons donc que ces outils seront mieux intégrés à une échelle plus large que celle des bureaux individuels. Il est également possible que des initiatives provenant des assureurs puissent aider le secteur du courtage.

## RELATION COURTIERS-ASSUREURS

En raison des nombreuses fusions et acquisitions, le nombre d'assureurs sur le marché belge ne cesse de diminuer. Cela rend la tâche des courtiers plus difficile lorsqu'il s'agit de remplir leur rôle d'intermédiaire indépendant. De plus, il n'existe toujours pas de marché unique européen de l'assurance.

Dans plusieurs branches, il existe encore une offre concurrentielle, mais si d'autres fusions et acquisitions ont lieu entre assureurs, cette concurrence sera menacée. Le droit à l'assurance, qui existe déjà dans le domaine de l'assurance automobile, pourrait alors devoir être étendu par les pouvoirs publics.

En outre, nous constatons que la relation entre les courtiers et les assureurs est également soumise à des pressions dans d'autres domaines. Par exemple, il devient de plus en plus difficile pour les courtiers d'ouvrir des comptes d'agents et les obligations en matière de volume augmentent. »

Un partenaire prend la parole :

# « Teledesk Group représente l'engagement & l'humanité, tout comme Vivium »

Vivium fait appel à Teledesk Group pour un soutien supplémentaire au sein de son Service Center, où les courtiers peuvent poser leurs questions sur l'outil Life Connect ou sur les produits de l'assureur. Nous avons recueilli les impressions de Pieter Holbrouck, Directeur des Services Clients pour les assurances EB, Life, Health & prêts hypothécaires au sein du Groupe P&V (dont Vivium est une marque), sur ce partenariat avec Teledesk Group.



Pieter Holbrouck

« Une collaboratrice de Teledesk Group, Eva, travaille à plein temps dans notre Service Center. Son équipe reçoit des questions par téléphone ou par e-mail de la part des courtiers. Nous sommes très satisfaits de cette collaboration. Eva est excellente au téléphone et fait preuve d'une grande maturité dans ses échanges. Même lorsqu'elle ne connaît pas immédiatement la réponse, elle sait s'adresser aux courtiers de manière correcte. Elle participe également aux réunions d'équipe du Service Center et est bien entendu considérée comme un membre à part entière, bien que tous ses collègues soient des collaborateurs internes et qu'elle soit externe. Elle fait très bien son travail, ce qui n'est pas rien, car nous sommes sans doute plus exigeants envers les collaborateurs externes qu'envers nos propres employés. »

## Pourquoi Vivium a-t-elle fait appel à Teledesk Group ?

**Pieter Holbrouck :** La pénurie sur le marché du travail rend difficile la recherche de profils adéquats. Nos bureaux sont situés à Bruxelles et Anvers. Les collaborateurs responsables des contacts téléphoniques avec les courtiers ou les clients, ainsi que les gestionnaires de dossiers, préfèrent souvent travailler près de chez eux. Teledesk Group, avec ses bureaux à Ypres, Courtrai et Zonhoven, a un atout majeur : ils peuvent recruter localement. Tout le monde n'a pas envie de travailler dans une grande ville et de faire la navette.

La fiabilité et l'accessibilité sont primordiales pour Vivium. Grâce à notre partenariat avec Teledesk Group, nous disposons de ressources supplémentaires, ce qui nous permet de maintenir notre niveau de service, même si nous n'avons pas immédiatement toutes les personnes nécessaires en interne.



## Quels autres avantages voyez-vous dans la collaboration avec Teledesk Group ?

**Pieter Holbrouck :** La flexibilité. En optant pour un soutien via Teledesk Group, nous n'avons pas de frais de recrutement, des coûts de formation réduits, et nous bénéficions d'une flexibilité accrue. Si nous ne sommes pas satisfaits, nous pouvons rapidement mettre fin à la collaboration. Le coût total est donc très raisonnable.

## Y a-t-il des points d'attention ou d'amélioration ?

**Pieter Holbrouck :** La flexibilité a aussi son revers. Comme Eva n'est pas souvent présente physiquement, il n'est pas toujours évident pour les autres membres de l'équipe de bien la connaître. Cela peut parfois poser un défi lorsqu'il s'agit de construire une équipe soudée.

## Quelle est votre opinion sur Teledesk Group en tant qu'entreprise ?

**Pieter Holbrouck :** Je remarque de nombreuses similitudes entre Vivium et Teledesk Group. Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils soient engagés :

envers notre entreprise, nos clients et nos canaux de distribution. Cet engagement, je le retrouve également chez Eva.

L'humanité fait aussi partie de notre ADN. Notre slogan est « Ensemble, c'est sûr » Chez Teledesk Group, les valeurs fondamentales mettent également en avant cet aspect familial et humain.

Enfin, je trouve chez Teledesk Group un management jeune. Des trentenaires, motivés, qui souhaitent diriger l'entreprise à leur manière. J'ai moi-même 31 ans, donc je me retrouve dans Ward, Nils et Jeroen.

Je pense d'ailleurs que le secteur des assurances fait face à un défi de taille. Beaucoup de personnes expérimentées quittent le domaine, et il est important pour tous les acteurs d'attirer davantage de jeunes vers les métiers de l'assurance. La digitalisation à elle seule ne suffira pas à compenser le départ des talents expérimentés. Je constate que Teledesk Group réussit à attirer de jeunes talents motivés, vivant près de leurs bureaux. Sans Teledesk Group, ces personnes n'auraient probablement jamais envisagé de travailler dans le secteur des assurances. C'est déjà une excellente chose !

Livre 6 du Code civil

# « Adapter les conditions contractuelles est indispensable pour les entreprises »

À partir du 1er janvier 2025, le Livre 6 du Code civil belge (Livre 6 CC) entrera en vigueur, avec des conséquences importantes pour les entreprises, car la responsabilité des auxiliaires, tels que les administrateurs, sous-traitants et employés, sera élargie. Qu'implique exactement cette nouvelle réglementation pour les PME et comment les administrateurs et entreprises peuvent-ils s'en protéger ? Bart Vanaeken, avocat chez Advox Advocaten, un cabinet spécialisé en droit des assurances et de la responsabilité, explique les ajustements législatifs.

## FIN DE LA QUASI-IMMUNITÉ DES AUXILIAIRES

Le principal changement pour les administrateurs réside dans l'abolition du principe de quasi-immunité des auxiliaires. Concrètement, la responsabilité extracontractuelle de ces auxiliaires est élargie. Les parties lésées pourront désormais, en plus d'une action contractuelle (et donc également extracontractuelle) contre le cocontractant (généralement l'entreprise), tenter une action extracontractuelle contre un auxiliaire.

Jusqu'à présent, seule une action contractuelle pouvait être intentée. On parlait du principe que si les parties avaient conclu un contrat, celui-ci régissait leurs relations. Les actions extracontractuelles n'étaient donc pas possibles, sauf dans des situations spécifiques.

## QUI SONT LES AUXILIAIRES ?

Les auxiliaires comprennent, entre autres, les administrateurs de sociétés, les sous-traitants et les employés.

## PEUT-ON S'EN PROTÉGER ?

Bonne nouvelle : oui, c'est possible. La responsabilité de la société ainsi que celle des auxiliaires peuvent être limitées dans les conditions contractuelles. La loi autorise en effet une limitation ou une exclusion de la responsabilité extracontractuelle par accord. **Il est donc crucial pour les entreprises d'exclure autant que possible la responsabilité extracontractuelle de la société et des auxiliaires dans leurs conditions contractuelles.** Il est également important de revoir les contrats existants, et pas seulement de rédiger les conditions futures en ce sens.

Toutefois, la loi précise qu'une éventuelle limitation de la responsabilité extracontractuelle ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle ni lorsque la partie lésée subit des dommages physiques ou psychologiques.

Cela signifie-t-il que l'on peut inclure une clause dans les conditions contractuelles qui exempte complètement l'entreprise de toute responsabilité contractuelle et extracontractuelle ? Non, cela n'est pas possible. Les dispositions contractuelles restent soumises à une évaluation juridique stricte, plus ou moins rigoureuse selon que le cocontractant est un particulier ou une entreprise. Par exemple, les clauses qui vident de leur contenu les obligations contractuelles ne sont pas valables. Les clauses doivent également être équilibrées et réciproques, et une limitation de la responsabilité ne peut pas être abusive.

## QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS NE MODIFIEZ PAS VOS CONDITIONS ?

La responsabilité des auxiliaires sera alors considérablement élargie, car, pour les faits postérieurs au 1er janvier, des actions extracontractuelles seront également possibles. Cela

s'applique même aux contrats conclus avant le 1er janvier 2025.

Attention, la partie lésée doit toujours prouver une faute de la part de l'auxiliaire, ainsi que son propre dommage et le lien de causalité entre la faute et le dommage.

## QUELLES PERSPECTIVES POUR L'AVENIR ?

Certains éléments devront encore être clarifiés par la jurisprudence. Par exemple, un juge pourrait estimer qu'un administrateur prudent respecterait de toute façon les dispositions contractuelles, et qu'une faute contractuelle constitue donc par définition également une faute extracontractuelle. Il sera intéressant de voir comment les juges répondront à cette question.

Il n'est pas non plus clair dans quelle mesure un administrateur pourra opposer la décharge qu'il reçoit chaque année de l'assemblée générale pour l'exercice de ses fonctions à un demandeur en dommages-intérêts.

## L'ASSURANCE RC ADMINISTRATEURS RESTE ESSENTIELLE

Dans tous les cas, une assurance RC administrateurs reste indispensable pour

chaque société. Elle protège en effet le patrimoine privé des administrateurs contre d'éventuelles réclamations. La question est de savoir si, à l'avenir, les assureurs couvriront toute forme de responsabilité extracontractuelle ou s'ils en excluront certaines. Dans les deux cas, une assurance RC administrateurs reste un atout majeur.



Bart Vanaeken

# Davantage de sinistres dus au changement climatique ? Teledesk Group est prêt !

Le changement climatique n'est plus guère contesté, et il semble évident que les conditions météorologiques deviennent plus imprévisibles et capricieuses. Cela a aussi des conséquences pour le secteur des assurances, où les intempéries peuvent générer de nombreux dossiers de sinistres. Chez Teledesk Group, nous sommes parfaitement préparés pour gérer d'éventuels pics dans le volume de sinistres.

Teledesk Group prend en charge les dossiers de sinistres de A à Z pour les courtiers et assureurs. C'est le cas, par exemple, pour les sinistres liés aux

tempêtes, dont les dommages sont directement imputables au climat.

## UN FLUX CONSTANT DE SINISTRES DUS AUX TEMPÊTES

Jeroen De Schrijver, Responsable du Backoffice chez Teledesk Group : « En comparant le nombre de sinistres dus aux tempêtes que nous avons traités en 2023 avec ceux de cette année, nous observons une évolution. L'année dernière, il y a eu un pic marqué en novembre, lorsque de violentes tempêtes ont causé beaucoup de dégâts. En 2024, des pics ont également été enregistrés en janvier et février, mais nous constatons cette année une tendance plus constante dans le nombre de sinistres dus aux tempêtes. Les tempêtes semblent être un fil rouge, non seulement dans les médias mais aussi dans notre gestion des sinistres. À fin septembre, nous avons déjà traité 20 % de sinistres en plus qu'au cours de toute l'année 2023. »

Teledesk Group constate également que, lorsque plusieurs tempêtes se succèdent dans un court laps de temps, leur impact diminue. Cela s'explique par plusieurs raisons :

- Les bulletins météorologiques à la télévision et à la radio annoncent presque toujours les tempêtes à l'avance, avec des recommandations de précaution, telles que rentrer le mobilier de jardin.
- Les assureurs et les courtiers avertissent souvent leurs clients de l'arrivée d'une tempête imminente pour qu'ils prennent des mesures de prévention.

## RENFORCEMENT DES ÉQUIPES DISPONIBLES

Comment Teledesk Group gère-t-il un afflux de sinistres liés aux tempêtes ? « Nous avons mis en place un plan Catnat, qui nous permet de mobiliser immédiatement des collaborateurs d'autres services pour renforcer notre équipe d'assistance ou de gestion des sinistres. Il est essentiel pour nous que les clients soient rapidement assistés. Si un client d'un courtier nous contacte la nuit ou le week-end pour signaler une fuite de toit causée par une tempête, il a besoin d'aide sans délai. C'est ce que garantit Teledesk Group, avec une capacité de renfort de 50 % en cas de tempête », explique Jeroen De Schrijver. « Quand une tempête est prévue pour le week-end, nous mobilisons notre personnel de manière préventive pour être prêts à gérer un afflux d'appels. »



# Acerta offre des perspectives sur les préférences des employés avec un plan cafétéria

Le groupe de services RH Acerta a récemment publié une étude sur les préférences des employés en matière de plan cafétéria. Pour cela, Acerta s'est basée sur les données de 11 000 employés utilisant son propre outil « Benefit Motivation Plan ».

## QUE NOUS APPRENNENT LES RÉSULTATS ?

- **Épargne-pension**  
Cela reste l'option la plus populaire dans un plan cafétéria (29 %).
- **Multimédia**  
Près d'un quart des employés choisit un téléphone, un ordinateur portable ou une compensation pour internet. Bien que sa popularité diminue, le multimédia reste la deuxième option dans les choix des employés.
- **Jours de congé supplémentaires**  
C'est l'option qui progresse le plus. Environ un salarié sur cinq achète des jours de congé supplémentaires dans son plan cafétéria, soit presque le double par rapport à l'année dernière. Les plus jeunes et les plus âgés optent encore plus souvent pour des jours de congé supplémentaires que le groupe entre 35 et 55 ans.
- **Mobilité**  
La voiture est rarement choisie, tandis que le vélo reste stable (5 %). À noter que certaines entreprises proposent également des formules de leasing de vélos qui ne passent pas par le plan cafétéria.

## D'OÙ PROVIENT LE BUDGET POUR LE PLAN CAFÉTÉRIA ?

Les entreprises peuvent mettre divers éléments de rémunération à disposition pour les échanger contre d'autres avantages via un plan cafétéria. Concrètement, cela concerne le bonus, la prime de fin d'année et une partie du salaire brut.



Capgemini Research Institute

# World Property & Casualty Insurance Report 2024



Capgemini a récemment publié son World Property & Casualty Insurance Report 2024, dans lequel sont présentés les résultats d'une enquête menée auprès de près de 4 000 professionnels et clients du secteur de l'assurance Property & Casualty. Parmi les répondants se trouvent 102 clients belges et 17 exécutifs belges d'assureurs.

## QU'APPRENONS-NOUS DE CETTE ÉTUDE ?

Malgré une croissance soutenue, la rentabilité est sous pression :

- ▶ À l'échelle mondiale, les primes ont augmenté de 2,3 % entre 2019 et 2024. En Belgique, les revenus des primes d'entreprise ont progressé de 3,4 % sur la même période, et de 1,5 % pour les polices des clients particuliers.
- ▶ Cependant, le ratio combiné a atteint 103 % en 2022, ce qui signifie que les assureurs enregistrent des pertes dans ces branches. Quelques raisons principales expliquent ces chiffres négatifs :
  - L'augmentation constante des coûts liés aux catastrophes naturelles.
  - Des coûts de réparation plus élevés pour les véhicules électriques.
  - De nouvelles réglementations, comme la régulation des primes dans certaines régions (Californie, Australie du Sud) et certains pays (Suisse).

42 % des assurés trouvent le processus de souscription actuel complexe et long. De plus, 27 % des titulaires de polices ont changé de fournisseur au cours des deux dernières années, à la recherche de primes plus basses (60 %) et d'une meilleure couverture (53 %).

Les assureurs indiquent rencontrer principalement des difficultés en raison de

- ▶ l'insuffisance de données disponibles
- ▶ la réglementation changeante
- ▶ les difficultés à attirer des talents

Selon Adam Denninger, Global Insurance Industry Leader chez Capgemini, il est essentiel de moderniser les systèmes et d'adopter des technologies avancées. « Adopter des insights basés sur l'IA et l'automatisation est crucial pour que l'industrie progresse vers une souscription rentable. »

Le rapport révèle que 62 % des exécutifs reconnaissent que les technologies d'intelligence artificielle/apprentissage automatique améliorent la souscription des risques et réduisent la fraude. Cependant, seuls 43 % des souscripteurs font confiance aux recommandations automatisées issues d'outils d'analyse prédictive. Cette hésitation est due à la complexité perçue (67 %) et aux préoccupations sur l'intégrité des données (59 %). Le rapport suggère que les assureurs peuvent surmonter cette réticence en impliquant tôt les souscripteurs pour obtenir leur adhésion, en maintenant l'humain comme maillon clé pour garantir que les modèles d'IA/ML soient explicables et transparents, et en évaluant continuellement les progrès.

Une grande majorité (83 %) des exécutifs du secteur de l'assurance P&C estiment que les modèles prédictifs sont cruciaux pour l'avenir de la souscription, mais seulement 27 % affirment que leur entreprise dispose déjà de ces capacités avancées. À l'échelle mondiale, 53 % des titulaires de polices s'inquiètent de la quantité d'informations personnelles collectées par les assureurs. Cependant, près des deux tiers se disent prêts à partager davantage de données en échange de transparence, de réductions et de la garantie que leurs informations sont en sécurité. Ce sentiment représente une opportunité d'étoffer les offres de réduction de risques et d'améliorer l'assurabilité, tout en renforçant l'engagement et la confiance, ce qui conduit à une meilleure fidélisation des clients.

057 228 111

[info@teledeskgroup.be](mailto:info@teledeskgroup.be)

Plumerlaan 113

8900 Ypres

