

## Interview

# e-Gor, 'majordome' de la constitution de pension complémentaire

**"Le besoin de structures administratives rapides, légères et efficaces se fait sentir toujours davantage."**

**A**vec e-Gor se présente depuis peu sur le marché une plateforme en ligne qui pourrait prendre de l'importance dans les milieux des courtiers Life & Benefits. "Elle procure une réelle valeur ajoutée aux autres parties intéressées, en ce qu'elle les aide à prendre leurs responsabilités," souligne le courtier Maarten Dom, cheville ouvrière d'e-Gor.

Maarten Dom, gérant du bureau de courtage du même nom à Kontich, accepte en souriant les compliments que nous formulons quant à la clarté de la structure du site dont il assume la paternité spirituelle (ndlr [www.harukey.be](http://www.harukey.be)). La démonstration qu'il en a donnée par la suite a confirmé qu'il ne faut pas être un virtuose des logiciels pour se servir utilement d'e-Gor: c'est un système expert dans le plein sens du terme. L'outil s'est décliné au départ en néerlandais et en anglais; la version française sera disponible incessamment et la traduction de l'ensemble de l'outil ne devrait pas manquer de suivre.

### Comment vous est venue l'idée de développer e-Gor?

**Maarten Dom:** Comme je prends mon rôle de courtier très au sérieux, j'examine de manière approfondie, à la fin de chaque année, toutes les polices d'assurance Pension où s'applique la règle des 80%, pour vérifier si elles ne donnent pas lieu à adaptation. L'opération va de pair avec un tel stress dû à l'urgence que ma santé en était à chaque fois sérieusement affectée. Il y a deux ans, je me suis trouvé devant un choix: ou bien je mettais un

frein à la croissance de notre bureau ou alors j'adoptais une autre approche administrative et organisationnelle (il rit). Il va de soi que j'ai choisi résolument la seconde option. Au jour d'aujourd'hui, on pense alors d'office à une solution IT, mais il m'est apparu finalement que je n'en trouverais nulle part. Dès lors je me suis résolu à en confectionner une moi-même. En collaboration avec une relation de travail de ma vie professionnelle antérieure, j'ai fondé Harukey. Je suis licencié en sciences économiques et j'ai été, durant des années, occupé dans les milieux informatiques. Entre autres comme responsable IT des questions relatives aux RH d'un grand assureur, avant de rejoindre le bureau de courtage qui appartient à notre famille depuis 1878. La dénomination Harukey vient du mot japonais haruki, qui signifie rayonnant et transparent. Que nous ayons remplacé les deux dernières lettres par le mot anglais 'key' s'explique aisément: nous voulons proposer aux confrères courtiers la clé de leur succès. Notre première réalisation e-Gor a été fort bien pensée - même si je le dis moi-même -: comme un bon majordome ou intendant, elle se charge de toutes les corvées pratiques du courtier.

### Quel a été votre point de départ?

**Maarten Dom:** Les assurances Vie sont devenues des produits de niche qui, outre une gestion active, requièrent également des connaissances spécifiques et beaucoup de professionnalisme. Tout d'abord, les clients sont désormais plus émancipés. Ils veulent avoir un droit de regard sur leurs contrats d'assurance et



Maarten Dom

les piloter eux-mêmes, sans toutefois s'embarrasser de chicaneries administratives. Ils attendent également plus que jamais que leur courtier leur démontre la plus-value qu'il leur apporte, en leur fournissant rapidement et à moindre coût de l'ouvrage sur mesure, mais plus encore en les informant à travers une communication claire. En deuxième lieu, je dois faire allusion aux experts comptables. Ils travaillent exactement comme nous, en respectant des échéances strictes. Ils sont très soucieux d'efficacité et voilà ce qui explique qu'ils sont très séduits par des partenaires aussi engagés professionnellement qu'eux - au nombre desquels les courtiers d'assurance - et qui s'inscrivent dans le prolongement de leur fonction dans une parfaite complémentarité. Le nombre d'appels spontanés que nous avons reçus de leur côté démontre que la publicité de bouche à oreille relative à e-Gor ne fait que s'amplifier. A la fin du mois d'août, pas moins de 72 experts comptables avaient déjà reçu mandat de leurs clients de gérer leurs dossiers de pension via notre plate-

forme. Troisièmement, les compagnies. Le client doit communiquer sa rémunération, le courtier doit préparer le dossier. La tâche des compagnies consiste à procéder aux calculs nécessaires et à délivrer les attestations fiscales. Autrement dit, le courtier apporte les ingrédients et la compagnie cuit le gâteau. Et enfin, nous ne pouvons plus ignorer que le marché se modifie de plus en plus et devient plus complexe, non seulement au niveau belge, mais également au niveau européen. Le client attend que nous l'informions constamment de l'impact de cette évolution sur ses dossiers alors que, dans le même temps, la rétribution du courtier est mise toujours davantage sous pression. Les lettres que les compagnies adressent au client sont pleines d'un jargon imposé par la loi et dont l'homme de la rue ne comprend pas une bribe. Une simple adaptation d'une PCLI à l'initiative du courtier ne peut intervenir qu'à l'issue de pas moins de six phases consécutives, alors qu'il ne perçoit qu'entre 2% et 3% de commission. En conclusion, nous ne pouvons plus nous contenter de la gestion de papa. La nécessité de structures administratives plus rapides, légères et efficaces est de plus en plus pressante. Voici décrite en deux mots la partition sur laquelle e-Gor joue à la perfection.

### **En bref, comment e-Gor fonctionne-t-il?**

**Maarten Dom:** Eh bien prenons, par exemple, un dossier dans lequel s'applique la règle des 80%. Le courtier demande via e-Gor les informations nécessaires au bon moment et à la bonne personne. En termes clairs et avec l'explication appropriée du motif de la demande. Il ne doit pas rédiger lui-même les textes: ils ont été préparés par un professionnel de la communication. En l'absence de réaction, un système de suivi s'enclenche. e-Gor démystifie tout le trajet du dossier en reprenant clairement toutes ses étapes successives. A chaque opération, une validation est demandée au client. Ou à son expert-comptable, si celui-ci a reçu procuration. Depuis que nous avons introduit e-Gor auprès de nos clients, ils sont nettement plus dis-

posés à nous confier également la gestion des assurances qu'ils n'ont pas souscrites par le canal de notre bureau. Cela démontre qu'e-Gor est devenu dans la foulée un puissant instrument de promotion du courtier.

### **Ce système expert ne vient-il pas vider de sa substance l'intervention du courtier?**

**Maarten Dom:** Bien au contraire, il aide le courtier à démontrer sa valeur ajoutée, de façon proactive même. Il le met en mesure de vérifier jour après jour quels sont les dossiers qui sont encore pendants, mais également si une information y a été ajoutée et par qui: le client, son comptable ou la compagnie. Après avoir réceptionné les données, le courtier vérifie par e-Gor si une optimisation du contrat est possible. Ensuite, à la compagnie d'effectuer l'un ou l'autre calcul. Lorsque c'est elle la partie demanderesse

backoffice de la compagnie, ou que cette dernière nous fournisse les calculs sous forme digitale. C'est le genre de choses que nous pouvons encore parfaitement intégrer à l'outil.

### **Les courtiers sont-ils effectivement gagnés à la formule e-Gor?**

**Maarten Dom:** e-Gor est sur le marché depuis le 1er juillet de cette année. Malgré la période creuse des vacances, nous avons déjà, dès la fin du mois d'août, douze bureaux de courtage qui avaient souscrit, et non des moindres. Ce mouvement va se confirmer dans les semaines à venir, car une série de démonstrations sont inscrites à l'agenda. e-Gor donne le signal au bon moment exactement quand une action est nécessaire dans un dossier déterminé, afin d'avoir terminé tous les calculs dans les temps. Le tableau de bord permet au courtier de gérer et de suivre aisément tous les dos-

**“Seuls les courtiers dont le portefeuille Vie est suffisamment fourni pourront retirer de la plateforme le bénéfice d'efficacité attendu.”**

qui veut nous charger du calcul, nous ne nous y refusons pas, bien sûr. Une fois que la compagnie a adressé les calculs au courtier, il peut les intégrer dans e-Gor, d'un simple clic adresser le résultat par e-mail au client et, s'il en a exprimé le souhait, à son expert-comptable. Une fois encore dans un langage simple et clair. La décision revient ensuite au client, le cas échéant après consultation de l'expert-comptable et du courtier. Puis la décision est enregistrée dans e-Gor, et la compagnie est avertie qu'elle peut émettre l'avenant. Ce dont nous ne chargeons pas, c'est du stockage des contrats et des avenants. Les logiciels de gestion classiques le font. Il reste utile d'enregistrer la décision dans e-Gor, parce que le courtier peut alors réaliser d'intéressantes statistiques avec ce genre d'information. Il entre d'ailleurs également dans nos intentions de laisser à terme l'input directement entre les mains du

siers. Il peut, par exemple, introduire les dates auxquelles il entend contrôler son portefeuille PCLI et à quel moment il doit s'y mettre pour chacune de ses polices. Je suis particulièrement satisfait de ce que le courtier puisse conserver en ligne toutes les données de la clientèle dont il a besoin pour calculer correctement un dossier. Nous avons également réussi à rassembler sur un seul écran tous les aspects juridiques et fiscaux. Dès que les champs auront été remplis par quelqu'un de compétent, n'importe quel membre du personnel du courtier sera ensuite en mesure d'effectuer les calculs relatifs au dossier.

### **Toutes les compagnies ont-elles réagi avec le même enthousiasme?**

**Maarten Dom:** Celles à qui j'ai déjà pu présenter e-Gor ont réagi en général de manière positive et ont montré des

signes d'intérêt. Mais je peux comprendre que les uns soient plus prudentes que les autres et attendent qu'e-Gor ait atteint la masse critique avant de donner leur feu vert aux adaptations informatiques à mener. Par ailleurs, les courtiers qui prennent leur métier au sérieux ont besoin des données les plus actuelles pour effectuer les calculs relatifs à la règle des 80%. Et la conséquence est que les centrales d'appel et les services internes des compagnies sont débordés à chaque fin d'année. Lorsqu'elles effectuent la liaison de leurs systèmes avec e-Gor, le problème ne se pose plus: le courtier dispose alors automatiquement, dans chaque dossier, de l'information la plus actuelle. e-Gor est de nature à inciter les compagnies à mettre en place une approche de service spéciale et d'appliquer un système de rémunération spécifique aux courtiers qui utilisent notre plateforme, étant donné que ces courtiers leur épargnent beaucoup de travail, et donc beaucoup d'argent.

**Avez-vous des contacts avec les offreurs d'autres logiciels de gestion?**

**Maarten Dom:** De tels logiciels sont surtout utiles en assurances Risques divers. Je ne crois pas qu'une unité centrale utilisant une seule plateforme soit la panacée, en tout cas pas en branche Vie, où un large éventail de paramètres entrent en jeu. Je m'attends à ce que



coopérer avec les développeurs de logiciels de gestion dont e-Gor pourrait constituer le complément bienvenu.

**Combien e-Gor coûte-t-il au courtier?**

**Maarten Dom:** Seuls les courtiers dont le portefeuille Vie est suffisamment fourni bénéficieront d'un surcroît d'efficacité grâce à la plateforme. C'est pourquoi le prix d'accès a été délibérément fixé à 5.000 euros. La licence d'utilisation de-

ment dans le cas d'un bureau affichant un total de commissions jusque 5 millions d'euros sur une base annuelle.

**Avez-vous d'autres développements en chantier?**

**Maarten Dom:** Ce mois d'octobre, e-Gor s'étend gratuitement à ce qu'on appelle un 'social log'; il s'agit d'un dialogue direct avec le client, aux fins de réduire significativement les échanges de messages. C'est un moyen incomparable d'entretenir un contact proactif avec le client. De figurer plus clairement la marge de versement dont il dispose encore, ou de lui signaler qu'il doit mettre à jour ses cotisations sociales, les applications possibles sont légion. Prenez la PCLI, dont l'augmentation éventuelle de prime est souvent minime. Dès que le client a transmis tous les éléments, le courtier a la possibilité via le social log de lui donner une idée de l'effet qu'aurait une prime plus élevée sur son capital final et de lui demander immédiatement son accord. L'expression peut paraître excessive, mais le gain d'efficacité que ce nouvel outil fournira au courtier et à son bureau sera proprement hallucinant.

**Jan De Raeymaecker**

**“Le courtier peut sauvegarder en ligne toutes les données de sa clientèle nécessaires au calcul correct d'un dossier de pension complémentaire.”**

nous évoluions plutôt vers un univers de type 'app' où des logiciels de niche efficaces et performants se complètent mutuellement et procurent ainsi une réelle plus-value. On ne songe pas seulement à e-Gor, mais également à Axis Life, un outil que René Lecoque vient de développer pour le planning financier. En fait, nous ne sommes pas concurrents, mais nous venons au contraire nous renforcer. Dans la même optique, je suis prêt à

vient plus avantageuse selon le nombre de clients dont le courtier introduit les données; le nombre de contrats conclus par client n'intervient donc pas. Ceux qui ont déjà souscrit à e-Gor estiment d'ailleurs que le prix de la licence est très correct et même avantageux. Enfin, le courtier est tenu de souscrire à l'assurance du risque de criminalité informatique que nous avons prise par précaution. La prime se monte à 300 euros par an seu-