

Interview

Maarten Dom: “Je me félicite de la transparence que Twin Peaks II nous impose”

“e-GOR crée une situation win-win au profit du courtier, du client et de l'assureur.”

“**E**xactement comme un maître d'hôtel attentif, e-GOR ôte au courtier Life & Benefits l'ensemble des soucis pratiques pour les reprendre à son compte.” C'est en ces termes que le courtier Maarten Dom décrivait à l'automne de l'année dernière la plate-forme en ligne qu'il avait mise sur le marché quelques semaines à peine avant notre entretien. Curieux des développements qu'elle a connus entre-temps, nous lui avons rendu une nouvelle visite.

“Vingt-cinq bureaux de courtage tirent désormais profit d'e-GOR. Ensemble, ils ont déjà introduit dans le système environ 5.800 polices de 2.800 clients,” a répondu en toute franchise Maarten Dom à notre question sur l'accueil rencontré jusqu'ici par e-GOR. “Par ailleurs, pas moins de trois cents experts-comptables et bureaux comptables se servent de notre

plate-forme. Et nous échangeons déjà des données de backoffice avec trois assureurs - et non des moindres - tandis que d'autres assureurs témoignent d'un intérêt certain à notre égard. Ce qui a le don de me réjouir.”

N'aviez-vous pas attendu des réactions positives plus nombreuses de la part des compagnies?

Maarten Dom: Il ne va pas de soi pour un assureur de libérer de la capacité IT au profit d'une tierce partie. Que trois d'entre eux aient déjà accepté d'y procéder démontre, selon moi, qu'ils ont bien perçu à quel point e-GOR crée une situation win-win autant en faveur du courtier que de l'assureur et du client. Grâce à notre plate-forme, les modifications de données ne doivent plus être introduites qu'une seule fois. Cela réduit le risque d'erreurs et cela augmente parallèlement l'efficacité, donc la rentabilité. Prenons, par exemple, les

sations sociales et de leur réserver le traitement qui convient. Grâce à e-GOR, cette charge de travail est réduite pratiquement à rien: elles peuvent s'en tenir à établir les avenants et les quittances.

Tout le reste du travail ne doit donc plus être effectué ni par le courtier ni par la compagnie?

Maarten Dom: C'est bien cela. Comment les choses se passent-elles normalement dans le cas d'un dossier PLCI traditionnel? Le courtier reçoit de la compagnie un avis selon lequel elle s'apprête à s'adresser à ses clients. Jadis, on lui demandait d'abord son accord sur ce point. Comme on n'obtenait que peu de réponses, on a contraint aujourd'hui le courtier à notifier expressément qu'il prendra lui-même contact avec son client. Nombreux sont ceux qui jugent excellent que la compagnie s'en charge pour leur compte. Mais la conséquence est que les



Maarten Dom

“Ce que j'y gagne? e-GOR aide notre bureau et nos confrères courtiers qui se spécialisent en Vie à sécuriser notre avenir.”

polices PLCI. La prime en est relativement réduite. Et pourtant, en contrepartie, les compagnies assument la mission quasi impossible d'obtenir sans cesse des clients des informations actualisées sur leurs coti-

clients reçoivent un courrier truffé de jargon juridique, parce que les assureurs y sont aujourd'hui tenus. Dans ce message, il leur est demandé de communiquer le revenu net imposable des trois dernières

années. Mais combien de clients en connaissent le montant précis? Ils prennent dès lors contact avec leur courtier, qui les renvoie la plupart du temps à leur (expert-) comptable. Entre parenthèses, notre bureau n'a jamais pratiqué de la sorte. Nous demandions au client le montant de ses cotisations sociales, sur cette base nous extrapolions son revenu net imposable et nous le transmettions à la compagnie pour qu'elle lui réserve le suivi approprié. Mais j'étais excédé par cette procédure coûteuse qui prenait un temps fou. C'est cette situation intenable qui est à l'origine d'e-GOR. Et de son module qui calcule exactement, au centime d'euro près, ce revenu avec effet rétroactif, parce qu'il contient les informations obtenues à cette fin de tous les secrétariats sociaux.

Dès 2015, les cotisations sociales des indépendants seront calculées sur les revenus de l'année en cours. Vous voilà à nouveau contraints d'intervenir?

Maarten Dom: Effectivement. Et on peut penser que cela se traduira par un nouvel investissement de plusieurs dizaines de milliers d'euros. Mais je peux vous garantir que nous serons fins prêts d'ici au début de 2015. Les assureurs qui utilisent déjà e-GOR n'auront pas à se plaindre. Car la réforme des cotisations sociales rend encore plus malaisé l'établissement correct des pièces. Il faudra presque à chaque coup des rectifications ultérieures. e-GOR accélère considérablement l'ensemble de la procédure et les doubles emplois sont évités. Les courtiers qui ont adhéré à e-GOR en tireront ainsi un grand profit eux aussi. Autrement, à défaut d'outil efficace, il faudra dresser des listes et y noter par client ce que chacun a répondu et les informations qu'il a ou non fournies. Jadis, nous avons nous aussi pratiqué de la sorte et fourni un travail considérable. Ce faisant, le temps perdu absorbe l'intégralité de votre commission, et vous n'avez pas encore accompli pour autant votre rôle primordial: le conseil, qui permet au courtier de démontrer sa valeur ajoutée. En ayant plus spécifiquement à l'esprit MiFID II et Twin Peaks II, il m'apparaît plus

que recommandable d'inviter tous les courtiers Life & Benefits à bien réfléchir à notre formule.

Vous attendez-vous dès lors à ce que plus de courtiers sautent le pas à brève échéance et choisissent e-GOR?

Maarten Dom: J'ai tendance à comparer le courtage en assurance Vie à un iceberg: on n'en voit que le sommet; l'essentiel est sous la surface. Sous l'eau, on trouve les opportunistes, ce qui n'a d'ailleurs rien de péjoratif. Ils s'édifient un portefeuille sans s'y impliquer activement, en prenant les affaires qui se présentent, mais en laissant tout le travail à la compagnie. Il est franchement regrettable qu'ils profitent de



puis des années de ce soutien et même qu'ils aient bénéficié d'incitants à l'apport de ce genre d'affaires. Du fait qu'ils n'assument pas le suivi de leur clientèle, par contagion ils ternissent la réputation de leurs confrères qui remplissent consciencieusement leur tâche d'intermédiaire en Vie. Par bonheur, la nouvelle réglementation remet les pendules à l'heure. Un deuxième type de courtier est le professionnel de 'bonne volonté'. Il s'agit dans bien des cas du gérant du bureau de courtage qui prend à sa charge en personne l'assurance Vie. Il a, bien entendu, une connaissance de base de la matière, et il entretiendra peut-être même personnellement le contact avec le client, mais il doit dans le même temps être sérieusement soutenu

par la compagnie. Parce qu'il n'approche pas les affaires de façon systématisée, qu'il n'a pas de plan de communication mûrement réfléchi, ni de programme de suivi structuré. Avec MiFID II et Twin Peaks II dans le collimateur, le voici devant un choix: renoncer à l'activité Vie ou investir et émerger à la surface. Il en va de même du troisième type, le professionnel. Dans son bureau, au moins un collaborateur se consacre exclusivement à la branche Vie. Beaucoup de bureaux de ce type connaissent une croissance soutenue, parce que leurs clients et leurs prospects peuvent vérifier qu'ils connaissent leur métier. C'est plutôt la rentabilité qui leur maintient la tête sous l'eau: leurs procédures manquent d'efficacité. Ils en ont conscience, en ignorant encore comment y remédier. Le quatrième type, les bureaux qui comptent plusieurs collaborateurs dans la branche Vie, sont eux aussi confrontés au problème d'efficacité. Ce sont surtout des bureaux de ces deux derniers types qui ont déjà franchi le pas qui les séparait d'e-GOR et en ont recueilli les fruits. Le choix est plus délicat, s'agissant des courtiers de bonne volonté. Car il ne suffit pas de faire l'acquisition de notre logiciel: e-GOR ne démontre pleinement son utilité que lorsque la gestion journalière du bureau y est adaptée.

Vous vous attendez, semble-t-il, à ce que le paysage de la distribution des assurances Vie soit fondamentalement redessiné?

Maarten Dom: Je ne suis pas le seul, et de loin, à me réjouir de voir les clients s'émanciper, curieux de savoir où ils en sont avec les solutions d'assurance qui leur ont été recommandées, et souhaitant avoir la confirmation de la valeur ajoutée de leur courtier. Car, en fait, ce sont les clients qui se chargeront de séparer l'ivraie du bon grain. Les courtiers qui, ayant à l'esprit la nouvelle réglementation, se mettent à chiffrer le montant qu'ils factureront au client pour le temps qu'ils lui consacrent vont certainement ouvrir de grand yeux. Et en arriver sans attendre à la conclusion que, dans les branches basiques, le client n'acceptera jamais de

payer des montants pareils. Par conséquent, tout revient à organiser le service en faisant preuve de la plus grande efficacité possible.

Combien coûte aujourd'hui e-GOR à un courtier qui veut franchir le pas? Le prix va-t-il augmenter à cause des adaptations rendues nécessaires par la réforme des cotisations sociales?

Maarten Dom: Mis à part le gain significatif d'efficacité que notre bureau enregistreur, e-GOR ne m'a pas encore rapporté un euro. Compte tenu de l'investissement qu'impose la réforme des cotisations sociales, ce ne sera pas pour demain non plus. Mais peu m'importe, finalement. Mon profit consiste en ce qu'e-GOR aide notre bureau et nos confrères courtiers qui se spécialisent en branche Vie à sécuriser notre avenir; non pas contre, mais avec les compagnies d'assurances. Le droit d'entrée se monte à 5.500 euros. Celui qui consacre un tel montant à e-GOR démontre un engagement réel. Tel est d'ailleurs le but. Ce droit d'accès permet de maintenir l'abonnement annuel à un niveau raisonnable. Nous ne comptons que 15 euros par client dont le courtier introduit les contrats dans e-GOR, et donc pas par police. Parce que j'estime que, lorsqu'un courtier doit travailler avec une commission de 2 à 3%, il doit encore pouvoir gagner de l'argent sans que le service ait à en souffrir. Lorsque, au cours du développement d'e-GOR, j'ai questionné les

grands courtiers sur leur façon d'opérer, il est apparu que, faute de temps, ils ne parvenaient pas à suivre les dossiers de tous leurs clients. Les bureaux qui se sont affiliés à e-GOR sont en mesure d'y parvenir et ils s'acquittent de cette tâche. Le fait est révélateur de leur intégrité et ils m'inspirent un profond respect. Certaines compagnies, d'ailleurs, songent à faire dépendre la rétribution du courtier de la partie du travail qu'il assume. S'il ne prend rien à sa charge, il ne percevra aucun rappel. Au fond, c'est logique, non? Et de même l'efficacité de son approche sera déterminante quand viendra l'heure d'évaluer sa collaboration. Il se trouve déjà au moins une compagnie qui demande à ses nouveaux courtiers s'ils travaillent avec e-GOR, ce dont je ne suis pas peu fier.

Les courtiers qui font l'acquisition d'e-GOR peuvent-ils compter ensuite sur un support de votre part dans l'utilisation de l'application?

Maarten Dom: Nous aidons principalement les courtiers à l'occasion de la prise en main et nous leur dispensons, chez eux au bureau, une formation à l'utilisation d'e-GOR. C'est une nécessité, car la plupart n'ont aucune expérience de ce genre de processus. Par ailleurs, il va de soi que nous introduirons immédiatement dans le système toute modification législative éventuelle. Derrière e-GOR, on trouve donc, outre un fournisseur de process, une base de données actualisée dans tous

En quoi cet outil de communication consiste-t-il?

Maarten Dom: Le tableau visuel de cet outil est ce qu'on appelle un social log, en clair un aperçu chronologique de tout ce qui reste à faire dans les polices d'un client. Ce qui rend l'ensemble intéressant, c'est que le courtier n'est pas le seul à pouvoir consulter le social log. Le client le peut, et son expert comptable aussi, pour autant, bien entendu, que ce dernier soit relié à e-GOR. Ce qui est déjà le cas de pas moins de trois cents d'entre eux, comme je viens de le préciser. Je prends un nouvel exemple dans le dossier PLCI. La seule chose qu'un courtier doit encore faire s'il veut obtenir des informations relatives aux cotisations sociales du client, c'est d'introduire une date dans e-GOR. Le jour indiqué, un mail rédigé dans un langage compréhensible est adressé automatiquement au client pour lui demander ces informations. Le client est en mesure de fournir lui-même le montant de ses cotisations sociales et d'y apporter des modifications par trimestre - car e-GOR sera adapté en fonction de la prochaine réforme - ou il peut confier cette opération à l'expert-comptable qu'il aura mandaté, qui reçoit lui aussi l'e-mail en question. Il vous est également loisible de mentionner la caisse sociale à laquelle les cotisations sociales sont payées et l'identité de la personne qui les a payées. Ensuite, e-GOR ne se contentera pas de calculer automatiquement la prime correspondante, mais il



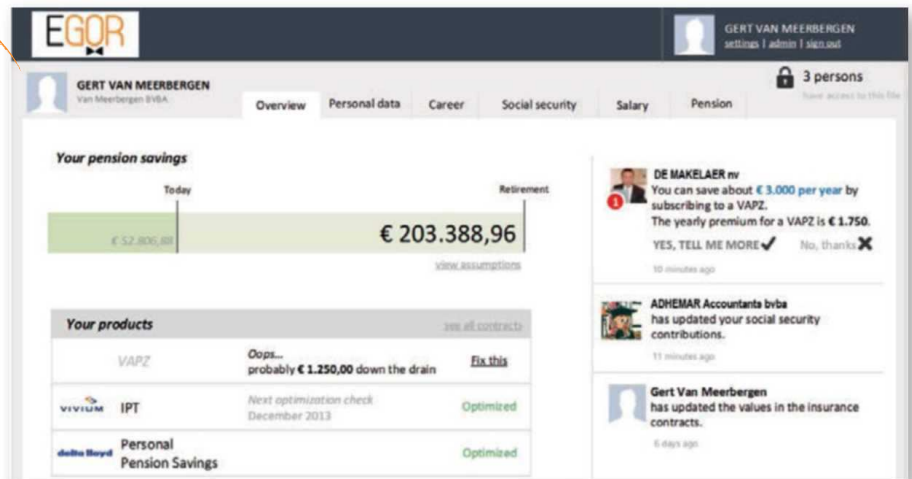
“Nous aidons les courtiers dans la prise en main et nous leur dispensons, chez eux au bureau, une formation à l'utilisation d'e-GOR.”

les aspects de la technique d'assurance, du droit et de la fiscalité. Mais le principal gain d'efficacité qu'un courtier réalise avec e-GOR réside dans l'outil exceptionnel de communication qu'il représente.

chiffre en outre l'impact de cette prime sur le capital-pension. En tenant compte à cet égard d'une éventuelle couverture Décès ou autre. En d'autres termes, le client et son comptable sont parfaitement en mesure de contrôler si une optimisation est possible, quel capital il en résulte et quel avantage fiscal le client en retire.

e-GOR réduit à un minimum la charge de travail des compagnies: elles peuvent s'en tenir à établir les avenants et les quittances.

S'il est d'accord avec l'optimisation proposée, le client - et lui seul - peut le confirmer en ligne. La confirmation apparaît sur la page principale du courtier en tant que dossier à traiter. Ce dernier peut ainsi voir d'un seul regard les clients à qui, le cas échéant, il doit encore adresser un mail de rappel et être assuré qu'il n'a perdu aucun dossier de vue. En même temps, il pourra évaluer sa charge de travail. Dans une phase ultérieure, cet aperçu indiquera également les dossiers dans lesquels une



entrevienne. Nous savons que les clients apprécient cette proposition, notamment parce qu'elle est formulée en toute clarté et sans agressivité. Toutes les communica-

exemple, le client n'aura jamais eu l'occasion de préciser qu'il n'est plus marié. Il n'a pas conscience de l'impact de la chose sur sa PLCI ou son EIP. Avec e-GOR, il doit chaque année valider à nouveau son état-civil. Courtiers et assureurs seront heureux d'apprendre que des négociations sont en cours pour que les dossiers clients contenus dans e-GOR puissent être ouverts à partir des logiciels de gestion 'classiques' les plus réputés. Et qu'ainsi toutes les étapes qui sont accomplies dans e-GOR soient également visibles dans le rapport d'activités de ce logiciel, ce qui aura pour effet, bien sûr, d'en accroître la valeur ajoutée. Nous sommes également en train d'optimiser les uploads des compagnies qui travaillent déjà avec nous. Il peut se produire que certaines polices d'un client ne soient pas encore reprises dans e-GOR. Cette optimisation permettra au client en question d'obtenir une image plus exacte de ses prévoyances en matière de pension. Dans un avenir proche, un simple clic lui suffira pour convertir en rente mensuelle le capital-pension attendu. La plupart des clients ne donnent pas leur préférence à la rente en fin de contrat. Mais cela facilite les choses pour le courtier, lorsqu'il s'agit de discuter de ce problème avec le client, d'avoir sous les yeux le montant que le client percevrait chaque mois (est-ce suffisant?) et les possibilités de l'augmenter qui seraient à disposition. Résultat: le client se sait assuré comme il le souhaite, la compagnie perçoit plus de recettes et le courtier a pu faire la démonstration de sa valeur ajoutée.

“Le fait que l’(expert-)comptable ait accès aux informations aussi bien qu’eux-mêmes inspire aux clients un supplément de confiance dans leur courtier.”

réponse est encore en souffrance et quel est l'assureur concerné. Nous procédons en effet chaque semaine à une update générale.

En fait, e-GOR se charge à la place du courtier du suivi des règles de transparence...

Maarten Dom: Que ce soit e-GOR qui le fasse en son nom, que le courtier s'en charge lui-même ou en charge un de ses collaborateurs, quelle importance? Aujourd'hui, le client veut un conseil professionnel et efficace et une vision claire et compréhensible de sa situation d'assurance: il les obtient. Nous avons d'ailleurs conçu e-GOR de telle manière qu'un client qui a déjà un EIP, mais pas encore de PLCI, reçoive à cet égard chaque année une proposition de souscription. e-GOR est donc aussi un outil précieux de production, car la PLCI est et reste pour les indépendants le produit de pension primaire. Il serait regrettable qu'une tierce partie in-

tions sont faites au nom du courtier, qui démontre qu'il intervient dans l'intérêt du client, ce qui devient nécessaire dans le cadre de la nouvelle réglementation. Mais il y a plus encore. Que l’(expert-)comptable ait lui aussi, comme les clients, accès aux informations inspire à ceux-ci un supplément de confiance dans leur courtier. Nous le constatons auprès de chaque prospect de notre bureau à qui nous donnons une explication sur le fonctionnement d'e-GOR.

Lorsque vous venez tout juste de lancer e-GOR, vous vous êtes dit prêt à coopérer avec d'autres logiciels de gestion. Cela s'est-il déjà produit?

Maarten Dom: Certains courtiers offrent déjà à leurs clients la possibilité de s'introduire, via le site Internet de leur bureau, dans le logiciel de gestion 'classique' qu'ils utilisent. Parfait. Toutefois, plusieurs données du client sont détaillées plus finement dans e-GOR. Via de tels logiciels, par

Jan De Raeymaecker