

## Interview

# Harukey: "Avec e-GOR, nous jouons à fond la carte de la robotique"

Le père spirituel d'e-GOR, le courtier Maarten Dom, et Joeri De Greef, directeur général de Harukey, la société derrière cette plateforme en ligne, commentent la nouvelle version d'e-GOR en s'appuyant sur un gadget tout simple: une mayonnaise artisanale qui illustre le nouveau slogan 'e-GOR, la sauce qui lie'.

L'un et l'autre donnent l'explication des nouveautés de la plateforme et des initiatives complémentaires qu'ils préparent pour 2019.

"Lors de son lancement, en 2012, j'ai qualifié e-GOR de 'majordome' de la constitution de pension complémentaire," lance Maarten Dom, avant même que nous ayons le temps de poser notre première question. "L'image que ce terme évoque est celle d'un personnage sanglé dans une tenue stricte, tenant un plateau sur lequel sont posés un téléphone et un verre de vin. Elle inspire l'idée d'un effort - celui de prendre le téléphone - mais en même temps celle d'un agrément - un verre de

vin. Ces dernières années, nous avons élargi la plateforme. Ce faisant, nous avons garni le plateau qui comporte désormais, successivement, une paire de jumelles et une boîte de pansements. Et, en dernier lieu, un diamant, pour suggérer que même les investissements du client peuvent être repris dans e-GOR. Récemment, nous avons toutefois songé que nous devions revenir à l'essentiel: si ce que

**“Le client ne veut rien de moins qu'un produit intégrant des ingrédients de qualité supérieure.”**

le client veut - pour l'exprimer de manière imagée - est une mayonnaise, il s'agit d'une mayonnaise montée avec des ingrédients de qualité supérieure, à doser selon les règles de l'art. Entendant par là que le client ne veut pas que le courtier s'en tienne à fournir les ingrédients et qu'il doive encore faire lui-même la mayonnaise. Nous prétendons à ce qu'e-GOR devienne cette mayonnaise: le stimulant gustatif qui invite le client, le courtier, le comptable et l'assureur à se retrouver ensemble autour de la table."

**La nouvelle version d'e-GOR remplit-elle déjà ce rôle?**

**Joeri De Greef:** Nous accomplissons un grand pas dans la poursuite du développement d'e-GOR en tant que puissante plateforme d'assurance. Lors de son lancement, en 2012, elle était axée sur la pension des indépendants. En 2016, sont venus s'ajouter les modules Incapacité de travail et Décès. Aujourd'hui, nous y ajoutons

la CPTI, la Convention de Pension pour Travailleurs Indépendants. Mais nos projets nous mènent beaucoup plus loin. 2019 sera un exercice charnière, au cours duquel les courtiers e-GOR, mais aussi les assureurs qui travaillent avec nous, retireront encore plus d'avantages de notre plateforme.

**Maarten Dom:** Les temps où e-GOR pouvait être qualifiée de start-up sont de loin révolus. J'ajouterai que nous sommes devenus structurellement rentables, ce qui n'a rien d'évident dans un secteur comme l'assurance Vie. Car les marges y sont réduites, certainement pour un acteur IT tel qu'e-GOR qui propose des solutions aux courtiers. Grâce à notre position financière forte, nous réalisons des scores particulièrement élevés dans le modèle de classification des jeunes entreprises que CapGemini vient de mettre au point, sur les critères de la pérennité et de la crédibilité future.

**Il aura fallu un certain temps, n'est-ce pas, avant que les compagnies**



Joeri De Greef, directeur général de Harukey



Maarten Dom, courtier et père spirituel d'e-GOR

## cessent de faire preuve de scepticisme à votre égard?

**Joeri De Greef:** A nos débuts, un certain nombre d'assureurs avaient effectivement adopté une attitude d'expectative. Mais avec le temps s'est affirmée la prise de conscience de ce qu'e-GOR est non seulement un facilitateur pour les courtiers qui y sont affiliés, mais encore qu'il leur procure un gain d'efficacité et de temps. Sans même évoquer le supplément de production.

**Maarten Dom:** Nous avons été les premiers à poser la question du couplage de data. Nous avons été les premiers également à développer des fonctionnalités via des modules de calcul que nous avons conçus. En 2012, oui, certains y ont vu une menace. Depuis lors, le phénomène InsurTech est entré dans les mœurs. Nous pouvons prétendre, sans aucune forfanterie, que nous avons joué et continuons de jouer un rôle de pionniers.

## La disposition des assureurs à partager des données a-t-elle changé suite au GDPR, la nouvelle réglementation européenne sur la protection des données personnelles?

**Joeri De Greef:** Il nous a fallu attendre un peu la réaction des compagnies. Et qu'avons-nous constaté? Alors qu'avant, elles adressaient les data au courtier, qui nous les transmettait par la suite, nous pouvons profiter à présent de connexions directes et intégralement digitalisées avec les compagnies.

## Le courtier y gagne-t-il, en plus du temps qu'il ne doit plus prendre à intervenir comme passe-plat?

**Joeri De Greef:** Sans aucun doute, et on le comprendra littéralement en un clin d'œil: le tableau de bord que nous avons développé en 2016 a été encore amélioré, et il présente, par module, un aperçu actualisé du nombre de polices pour lesquelles une optimisation est possible et souhaitable, plus un relevé de la situation. Dès qu'on clique sur un module, on voit de quels clients il s'agit et, pour chacun d'eux, les actions qui ont été entreprises et celles qui restent encore à mener.

**Maarten Dom:** En d'autres termes, le tableau de bord est un outil de suivi éprouvé, qui révèle les opportunités commerciales, mais souligne également les points délicats qui concernent certains clients. Par exemple, une sous-assurance en Incapacité de travail. Ou une sur-assurance, ce qui peut également se produire. Le risque Décès est également une question sur laquelle souvent les clients négligent de s'arrêter.

**Joeri De Greef:** Le courtier voit aussi quels clients et quels comptables ont accédé à e-GOR. Outre un système de suivi et un outil commercial, le tableau de bord intervient donc comme plateforme de communication. Ainsi, les assurances ne sont plus pour les clients une matière étrangère: ils utilisent e-GOR activement et ils prennent même l'initiative, parce qu'ils ont compris de quoi il s'agit en réalité. Ces échanges incomparables avec le comptable, intégrés dans notre plateforme, bénéficient par ailleurs de manière substantielle à la confiance que le client a dans le conseil du courtier.

## Le module CPTI a-t-il été développé dans la même optique?

**Maarten Dom:** Je crois pouvoir affirmer qu'avec lui nous avons fait la preuve de notre capacité d'adaptation. Dès que le gouvernement a donné son feu vert à cette assurance, nous avons mis tout en œuvre pour l'implémenter sans délai dans e-GOR. La CPTI est en effet absolument non rentable pour le courtier, si celui-ci doit faire tous les calculs manuellement.

D'autant que l'indépendant sans société n'est pas en mesure de fournir les informations nécessaires. Grâce à e-GOR, le courtier ne doit plus se faire du souci à ce sujet. Notre module CPTI effectue les calculs pour vérifier si le client peut souscrire la police, la règle des 80% étant d'application ici. Le courtier lit directement le capital éventuel qui peut encore être constitué via une CPTI et les paramètres à prendre en compte à cet effet. Il voit en même temps le capital que le client a déjà constitué via une PLCI, l'optimisation qui reste possible le cas échéant et, si le client fait le choix de cette formule, l'impact que cela aura sur la CPTI.

**Joeri De Greef:** Le courtier qui travaille avec e-GOR entame sa prospection CPTI avec plusieurs longueurs d'avance. Il doit juste demander au comptable les données encore manquantes qui sont nécessaires au calcul de la prime. Celui-ci les ajoute directement dans le module, et aussitôt on peut constater s'il reste une marge pour une CPTI, et de quelle importance. Le courtier reçoit aussi un relevé des clients pour lesquels il peut examiner s'ils ont un éventuel intérêt à souscrire une CPTI. Il n'aura plus ensuite qu'à dispenser le conseil approprié, ce qui lui permettra une fois encore de démontrer sa valeur ajoutée.

## Quelle importance a le rôle du comptable dans la CPTI?

**Maarten Dom:** Le comptable a l'avantage de disposer d'une image holistique du client, qui va bien au-delà de ses assu-



Chaque bureau de courtage est en mesure de situer ses prestations par rapport à celles de la communauté des courtiers e-GOR.

rances. Il peut introduire les données de tous ses clients dans e-GOR d'une manière uniforme, ce que nous savons être fort apprécié. En outre, il peut vérifier directement s'il y a de l'espace pour une CPTI. Autrefois, on a affirmé dans ces milieux que le courtier n'était performant que grâce au travail du comptable. Avec e-GOR, il n'est plus question de ce genre de frustration.

**Joeri De Greef:** Tous les indépendants sans société n'ont pas la marge financière qui justifierait la souscription d'une CPTI. Mais là où, sans e-GOR, il faudrait au courtier et au comptable une éternité pour parvenir à cette conclusion, on peut à présent y arriver sans peine. Dans la foulée, le message suivant peut aussi être passé, dans un sens positif cette fois: à l'avenir, une CPTI sera peut-être possible. Nous avons lancé le module CPTI au mois de juin dernier et nous commençons à enregistrer les premiers résultats. Plusieurs indépendants ont pris l'initiative d'interroger leur courtier à ce sujet.

**Maarten Dom:** Celui qui se positionne comme conseiller fiscal à part entière en matière d'assurance ne peut faire l'impasse sur aucun produit. On ne parle pratiquement plus, par exemple, de l'épargne nuptiale. La CPTI risque bien être d'être reléguée dans cette catégorie, à cause de la corvée qu'elle représente en termes de calculs à charge du courtier. A moins qu'il utilise e-GOR, car alors ce problème ne se pose plus.

**La disponibilité immédiate de toutes ces informations n'est-elle pas stressante pour les collaborateurs d'un bureau de courtage? Ne se sentent-ils pas mis sous pression et constamment contraints à réagir?**

**Maarten Dom:** Mes collaborateurs affirment au contraire qu'ils tirent plus de satisfaction de leur travail lorsqu'ils découvrent qu'un client a réagi en se connectant. Parce que cela leur donne la possibilité d'entrer en dialogue avec lui.

**Joeri De Greef:** J'ai recueilli une réponse analogue de la part de collaborateurs dans les bureaux de courtage que je visite: 'Chaque année, en novembre et en décembre, je suis très occupé par l'optimisation des contrats. A présent que je vois des clients se connecter, je sais pour qui je fais tout ce travail. Cela me gratifie et me reconforte.' Leur satisfaction professionnelle et leur réponse positive sont les meilleurs stimulants à poursuivre dans cette voie.

**Maarten Dom:** Je demande d'ailleurs à mes clients de charger une photo d'eux: ainsi, ils ne sont plus des numéros, mais ils ont un visage pour tous mes collaborateurs.

**Au cours de notre précédent entretien, en 2016, quand nous évoquions les nouveaux modules de l'époque (incapacité de travail et décès), il**

**avait été question de vos souhaits de couplage des data avec BRIO4You. Se sont-ils réalisés?**

**Joeri De Greef:** On y a beaucoup travaillé. Depuis le mois de mars dernier, c'est chose faite. Avant, le courtier devait réintroduire séparément dans e-GOR les données de base du client - nom, adresse, etc. Désormais, il lui suffit d'activer le couplage, et tous les clients apparaissent à l'écran, avec leurs contrats introduits dans BRIO4You. Grâce aux données contenues dans e-GOR, il peut ensuite trier ceux qui sont indépendants avec ou sans société et les particuliers, information précieuse quand vous avez l'intention d'aborder des sujets du genre PLCI, EIP ou CPTI. A condition, bien sûr, que les données du client aient été correctement introduites dans BRIO4You.

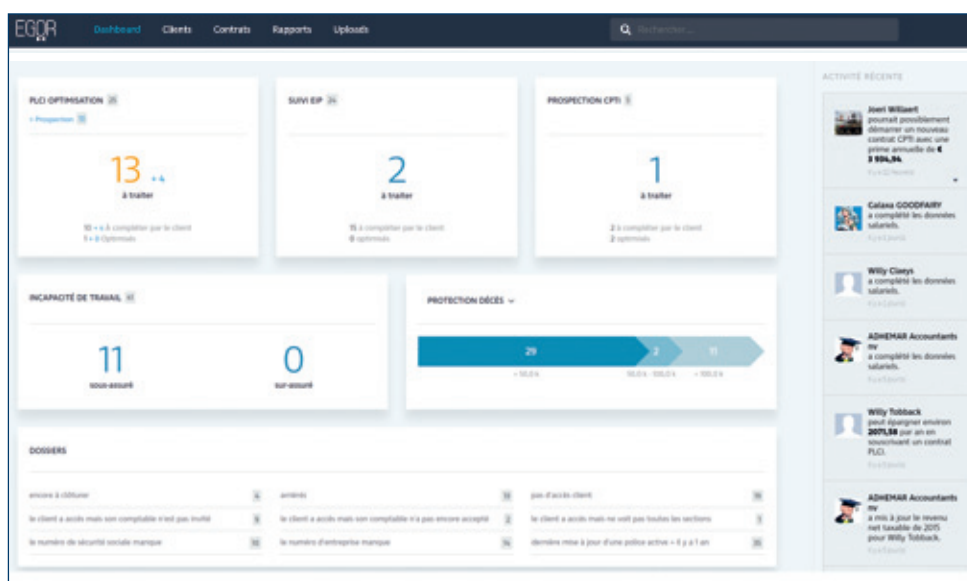
**Maarten Dom:** Les courtiers voient également d'un coup d'œil quels clients sont déjà dans BRIO4You, mais pas encore dans e-GOR. La liaison de données est un autre atout intéressant à cet égard. Mais il ne s'agit pas seulement de la quantité de data échangée, mais au moins autant de leur qualité.

**Que voulez-vous dire?**

**Maarten Dom:** Eh bien, la situation d'un client peut se modifier dans le temps, qu'on songe à la constitution d'une nouvelle société, ou à une modification de son actionariat, ou à un divorce, ou Dieu sait quoi encore. Le client n'a en général aucune idée du motif pour lequel le courtier doit savoir ces choses aussi précisément. Des données qui ne sont pas actualisées entraînent des conclusions erronées et des conseils sans valeur, lesquels dans le cadre de MiFID peuvent se retourner contre le courtier. Voilà pourquoi, deux fois par an, le système demande au client et au comptable une nouvelle validation des données.

**A-t-elle lieu à dates fixes?**

**Joeri De Greef:** La demande part automatiquement d'e-GOR, mais



*Outre la situation du suivi, le tableau de bord du courtier indique également les opportunités commerciales.*

c'est le courtier qui décide lui-même du moment. Il doit activer l'envoi. L'aspect fiscal joue ici, pour des raisons évidentes, un rôle primordial. Par exemple, le courtier peut décider qu'en juin il passera les polices PLCI au crible, ou qu'il fera de la prospection, en septembre les polices CPTI et les EIP, en fonction de l'exercice comptable des clients.

**Maarten Dom:** A l'égard du courtier, nous n'avons pas une obligation de résultat, mais une obligation de moyen. Ainsi, e-GOR assure le suivi, toujours automatiquement et jusqu'à trois fois, des clients qui ont déjà répondu ou de ceux pour lesquels des informations sont éventuellement encore manquantes.

### Dans quelle mesure 2019 sera-t-elle une année charnière?

**Maarten Dom:** L'an prochain verront le jour deux nouvelles initiatives qui se traduiront par une augmentation exponentielle de l'impact d'e-GOR qui bénéficiera à nos courtiers adhérents et aux compagnies qui collaborent avec nous. D'une part, nous investissons encore plus dans le recours à la robotique et, d'autre part,

dans le courant de l'année, nous nous occuperons aussi des clients particuliers de nos courtiers.

**Joeri De Greef:** Dans cette même ligne, nous nous attaquons dès la fin de cette année à la problématique de la retraite du client, pour passer d'un scénario en capital à une formule de revenu, via un outil d'analyse de pension. Il implique l'intervention d'un calculateur actuariel qui évalue selon les cas et en détail la fiscalité au terme, l'inflation, l'indexation et l'espérance de vie.

### Qu'est-ce qui est à l'origine de cette décision?

**Maarten Dom:** Nombreux sont les clients qui n'ont d'attention que pour le capital final qu'ils vont recevoir, mais qui ne font pas l'effort de le convertir en un montant mensuel, celui qui leur permettra de vivre à partir de leur départ en retraite. C'est pourtant plus que recommandable si vous voulez conserver un mode de vie décent. Par ailleurs, nous vivons en moyenne de plus en plus longtemps. Voilà pourquoi, dans e-GOR, nous accorderons une égale importance au capital final et au montant

mensuel. Nous laissons au client le soin de définir son objectif de pension; e-GOR calcule ensuite si les efforts d'épargne actuels y sont adaptés ou s'ils faut les aménager dans un sens ou dans l'autre. Le tout de façon automatique: le courtier n'a pas à intervenir. Mais il peut en permanence suivre chaque développement en la matière.

**Joeri De Greef:** Le client peut ajouter lui-même des informations complémentaires. Par exemple, à propos d'un bien immobilier dont il est propriétaire. Ou d'autres revenus, comme des produits de placements.

**Maarten Dom:** Ainsi, le courtier e-GOR ne fournit

pas un produit à son client, mais une solution qui permet d'atteindre un objectif que le client a défini. Il peut lui apporter à cet effet les conseils adéquats, par exemple lui montrer comment ne pas devoir trouver immédiatement la totalité du montant manquant, mais le constituer graduellement dans le temps.

**Joeri De Greef:** L'outil intègre aussi un 'wizard' qui aide le client à réfléchir à des éléments essentiels de sa vie future de retraité et à leur impact financier. L'habitation peut, en effet, être basique, ordinaire ou luxueuse. D'autres thèmes de réflexion sont notamment la santé, les hobbies, les moyens de déplacement, etc. Les chiffres que nous produisons à ce sujet sont, bien entendu, soigneusement vérifiés. La force de l'ensemble de la formule, c'est que le client exprime ses besoins et, par conséquent, détermine lui-même le résultat.

**Maarten Dom:** Nous rendons la démarche simple, mais pas simpliste. e-GOR est un collaborateur qui ne chôme jamais et n'est jamais malade ni absent. Toutes les informations relatives aux clients sont d'une importance stratégique et elles demeurent ancrées de manière structurée dans le portefeuille du courtier. Dans cette perspective, elles sont un instrument précieux d'optimisation de la rentabilité de ses ventes. Divers courtiers y verront déjà une raison supplémentaire de faire l'acquisition d'e-GOR. Par ailleurs, le comptable n'a en principe pas accès à l'outil d'analyse de la pension. Pour la bonne et simple raison que ce n'est pas à lui, mais au courtier qu'il revient de donner des conseils en matière de pension. Le comptable ne voit que les contrats fiscaux, à moins que le client lui permette de consulter l'ensemble de son dossier e-GOR. Dans la pratique, cela ne se produit guère, voire pas du tout.

### La première initiative de 2019 sera un recours accru à la robotique. Qu'est-ce que cela va impliquer?

**Joeri De Greef:** La plupart des assureurs ont développé des API (Application Programming Interface). Soit, pour faire bref, un set de définitions permettant à des logiciels de communiquer entre eux en se donnant mutuellement accès à des infor-



Software pour le courtier [www.e-gor.be](http://www.e-gor.be)

mations et à des fonctionnalités. On songe à des modules de tarification en ligne ou à la transmission de changements d'adresse. Mais on ne trouve pas d'architecture ouverte qui combinerait toutes les API des différentes compagnies, alors que cela signifierait un gain de temps considérable pour le courtier. Nous nous en chargerons donc: e-GOR va se développer jusqu'à devenir une plateforme jouant un rôle de facilitateur autour d'un éventail de thèmes. Etant bien entendu que le courtier sera aux commandes: à lui de déterminer les possibilités qu'il souhaite offrir à ses clients.

**Maarten Dom:** Prenons, par exemple, un thème qui correspond bien à notre deuxième initiative programmée en 2019, à savoir l'intégration des clients particuliers de nos courtiers. L'assurance Voyage est un produit complexe dont il existe un grand nombre de variantes sur le marché. Le courtier ne la considère guère comme un filon de choix, surtout pas à l'heure où la réglementation MiFID lui enjoint de faire à ses clients l'inventaire détaillé des avantages et des inconvénients des différentes formules du marché. Ce travail qui prend du temps et qui n'est pas rentable, nous nous proposons de l'en décharger en faisant appel à un robot conseiller produit. Au terme d'un jeu de questions personnalisées, que le courtier poserait en principe au cours d'un entretien personnel avec le client, le robot sélectionne dans l'offre étendue du marché les produits qui répondent le mieux aux attentes exprimées par le client. Notre approche diffère donc fondamentalement de celle des sites de comparaisons tarifaires où, dans le dédale des couvertures et des exclusions, le client doit tenter lui-même de découvrir la formule qui lui convient le mieux.

**Joeri De Greef:** A l'issue du filtrage, le client a deux options: ou bien choisir lui-même la formule qui lui paraît la meilleure, ou bien prendre contact avec le courtier. Celui-ci peut d'ailleurs avoir lui aussi son appréciation propre et se référer à son expérience de l'une ou l'autre de ces formules, se limiter à un usage purement interne du robot au sein de son bureau ou le mettre à la disposition de ses clients sur son site. Et, comme nous l'avons déjà lais-

sé entendre, nous intégrerons dans le robot de conseil en matière de produits un éventail de thèmes qui s'y prêtent. Mais jamais dans l'intention de remplacer le courtier. Au contraire, e-GOR et le robot auront été développés à la seule fin de renforcer la position et la relation du courtier avec ses clients.

**Maarten Dom:** Je voudrais encore souligner que le robot est entièrement MiFID-proof. Car le client aura commencé par analyser lui-même ses besoins et répondre aux questions. Une comparaison a lieu entre des produits, et le client a toujours la possibilité de demander un avis complémentaire à son courtier.

#### **Qui se charge de saisir les données relatives aux diverses formules de produits?**

**Maarten Dom:** Il est évident que les compagnies sont les mieux placées pour fournir ce genre d'informations. Je profite de l'occasion pour lancer un appel à celles qui proposent des assurances Voyage. C'est le premier thème que nous abordons avec notre robot. Les assureurs qui, par le passé, ont fait le choix de travailler avec e-GOR, y ont déjà trouvé leur avantage. Il n'en ira pas autrement dans le cas de notre robot: avec lui, ils pourront mettre leur service en valeur, se positionner correctement et s'attacher la clientèle qu'ils désirent acquérir.

#### **Votre deuxième initiative: grâce à e-GOR, les courtiers pourront aussi servir leurs clients particuliers. Qui était demandeur, en l'occurrence?**

**Joeri De Greef:** En réalité, la demande est venue de leurs clients indépendants, qui voulaient faire bénéficier leur conjoint ou leur partenaire des avantages d'e-GOR.

**Maarten Dom:** Cela renforce naturellement notre conviction qu'e-GOR comble

une lacune de taille. En même temps, je sais d'expérience que la grande majorité des clients, qu'il s'agisse d'indépendants ou de particuliers, ne sont pas servis comme il faut quand ils reçoivent dans leur boîte un tas de documents dont ils comprennent à peine la portée, voire pas du tout. L'an prochain, nous mettrons tous les documents à disposition sous une

**“La CPTI n'est pas rentable pour le courtier si celui-ci doit tout calculer manuellement.”**

forme digitale, et toujours en les assortissant d'une explication claire. Les courtiers qui travaillent déjà avec e-GOR en ont été informés. Nous avons déjà prévu de franchir cette étape plus tôt, mais avec la CPTI qui est tombée du ciel, nous avons choisi de donner la priorité au développement et à l'implémentation du module spécifique à ce produit.

#### **Cela signifie-t-il que les courtiers qui ne travaillent pas encore avec e-GOR auraient intérêt à attendre encore un peu?**

**Maarten Dom:** Celui qui croit pouvoir s'en tirer sans InsurTech n'y parviendra pas. C'est une aide qui permet de se consacrer à plein au conseil personnalisé, pour lequel le client est tout disposé à payer. Le marché ne propose aucune solution alternative qui procure un soutien aussi efficace et ciblé qu'e-GOR, parce qu'il n'est pas seulement conçu pour les courtiers, mais par des courtiers. Plus nos applications s'étendent et s'affinent et plus il faudra du temps et des efforts pour les intégrer dans le fonctionnement journalier du bureau. Soyons clairs: en disant cela, je ne suis pas inspiré par l'appât du gain. Chaque euro de cotisations que nous récoltons est investi dans de nouvelles applications. Parce que je n'éprouve aucun problème à voir mes confrères courtiers retirer un avantage concurrentiel d'e-GOR. Le marché est assez vaste pour nous tous.

**Jan De Raeymaecker**