

Le Monde de l'Assurance

INTERVIEWS

24

Distribution

- > WeGroup: "Louise, notre employée de bureau virtuelle, parle aussi français."
- > Arvid De Coster, CEO: "Nous nous concentrons sur les courtiers, mais nous comptons aussi parmi nos clients des compagnies d'assurance et des bureaux d'expertise qui implémentent certaines fonctionnalités de Louise dans leur propre back-office."
- > Thomas Piret: "Les fonctionnalités sont identiques dans les versions néerlandaise et française. Toutefois, certains assureurs n'opèrent que dans des régions spécifiques, et les primes ou les conditions de certains produits peuvent également varier selon la région. Evidemment, Louise en tient compte."

44

Dix questions pour April Belgium

- > CEO Grégoire Ezanno: "Notre groupe est actif dans plus de vingt pays à travers le monde, et nous avons bien l'intention de poursuivre notre expansion. L'efficace canal de distribution des courtiers du Benelux en fait un marché idéal pour nous."



Thomas Piret: "Lorsque j'ai appris que WeGroup cherchait quelqu'un pour développer la Wallonie et Bruxelles, je n'ai pas hésité une seconde."

24

COMPTES RENDUS

6

Ethias

- > Care4You accompagne les prestataires de soins vers la téléconsultation.
- > Ethias a été récompensé pour ses initiatives en matière de lutte contre le Covid-19. L'assureur direct a également lancé une plateforme de télémédecine et une nouvelle marque numérique.

8

Baromètre DKV

- > Les coûts d'une hospitalisation due au Covid-19 préoccupent un adulte belge sur deux.
- > En outre, huit Belges sur dix redoutent une hausse du coût des hospitalisations en raison de la pandémie.

ICT

13

La technologie: bénédiction ou malédiction?

- > La technologie (quand elle est au point) permet-elle de supprimer tous les risques? Gunter Uytterhoeven fait le point et tire certaines conclusions.
- > "Plus nous utilisons la technologie, plus nous avons besoin de nous assurer. Or, paradoxalement, la technologie vise à atténuer les risques."

18

Secteur

Trois CEO abordent l'avenir

- > Quels sont les défis auxquels fait face le secteur de l'assurance? Decavi a soumis la question à trois CEO. Quentin Colmant de Qover, Dorsan van Hecke d'Athora Belgium, et Marc Lauwers d'Argenta.
- > C'était déjà la seizième fois que Decavi organisait ce type d'événement, mais cette fois-ci, c'était sous la forme d'un webinaire. Le modérateur Laurent Feiner avait préparé trois questions principales. Chaque intervenant disposait de cinq minutes pour y répondre.

30

Société

Le lieu de travail ne sera plus jamais le même

- > Mais dès le début du premier confinement, le télétravail s'est instantanément imposé comme la solution à mettre en place au plus vite pour assurer la continuité de l'entreprise. Le coronavirus a boosté la capacité d'adaptation des collaborateurs et managers.
- > Nous voulons uniquement profiter de ses avantages, sans en subir les inconvénients. Avec la crise du coronavirus, nous sommes devenus plus conscients de l'importance d'être en bonne santé et en sécurité.

34

Santé

La crise sanitaire aggrave tous les autres problèmes

- > Comme plusieurs avant elle, une récente étude européenne confirme le lien entre stabilité financière et santé mentale.
- > Le moment est venu d'engager la conversation et d'écouter réellement le client. Pas directement à propos des assurances, mais sur ce qui l'intéresse ou ce dont il rêve une fois la crise passée.

39

AXA poursuit le développement de la téléconsultation

- > Jusqu'à la fin 2020, les clients AXA confrontés à des problèmes psychologiques peuvent bénéficier d'une demi-heure gratuite de téléconsultation avec un psychologue. Il s'agit d'un projet pilote d'aide psychologique de première ligne

46

DELA demande que le secteur funéraire soit reconnu comme faisant partie du secteur des soins de santé

- > En collaboration avec le groupe Mental Health and Wellbeing de la VUB, DELA a sondé l'état d'esprit des travailleurs du secteur.
- > "D'après nos conclusions, 45% des travailleurs du secteur funéraire estimaient courir le risque d'un burn-out. Heureusement, la satisfaction de compassion est restée élevée, et l'absentéisme très faible.

48

International

Etats-Unis

- > Les Américains se précipitent sur les assurances Vie.
- > Stimulé par la crise sanitaire, le secteur américain de l'assurance connaît aujourd'hui une véritable poussée de croissance. Depuis le printemps, les jeunes adultes, surtout, sont très nombreux à souscrire des assurances Vie.

50

Investir

Quand les Bourses américaines sont-elles les plus performantes?

- > L'immense défi du président américain consistera à fédérer un pays divisé. Mais ce qui nous intéresse ici, c'est de savoir sous quels présidents les marchés boursiers américains performent généralement le plus. Sous un républicain ou sous un démocrate?

Plus

43

Personalia

Ageas apporte des modifications au niveau des fonctions au sein de son Comité exécutif. Filip Coremans, Chief Development Officer (CDO) jusqu'au 31 octobre, vient d'être nommé Managing Director pour l'Asie (MD Asia). Antonio Cano, Chief Operating Officer (COO) jusqu'à il y a peu, est Managing Director Europe (MD Europe) depuis le 1^{er} novembre. Les fonctions soulignent l'importance croissante d'une approche régionale.



43

52

Assuralia a cent ans

54

Agenda

Articles principaux

18 Secteur

Decavi: Trois CEO abordent l'avenir

Quentin Colmant de Qover, Dorsan van Hecke d'Athora Belgium, et Marc Lauwers d'Argenta répondent aux questions de Decavi. Nous retenons notamment de ce débat l'évocation des conséquences du Green Deal européen. "La façon dont nous allons contribuer à un monde meilleur en tant qu'organisation pèsera dans la balance. Sans aller pour autant jusqu'à les pousser à remettre leur relation en question, cette attitude contribuera à la perception qu'auront les clients de la marque. Un client vigilant fera vite la différence entre un artifice marketing et une démarche durable sincère. Ne prenez pas d'engagement que vous ne pourrez pas tenir", avertit Marc Lauwers.

24 Distribution

WeGroup: "Louise parle aussi français."

Grâce à son assistant virtuel, prénommé Louise, WeGroup entend bien accompagner les courtiers francophones et néerlandophones. "Nous l'avons baptisée Louise", répond Arvid De Coster, "mais la plateforme s'intègre parfaitement dans l'identité visuelle de tout bureau de courtage. Louise peut donc aussi bien s'appeler 'Louis'. Nous avons des bureaux dans lesquels vingt collaborateurs utilisent Louise et lui ont chacun donné un nom et une photo différents. Nous nous concentrons sur les courtiers, mais nous comptons aussi parmi nos clients des compagnies d'assurance et des bureaux d'expertise qui implémentent certaines fonctionnalités de Louise dans leur propre back-office."

30 Société

Le lieu de travail ne sera plus jamais le même

Dès le début du premier confinement, le télétravail s'est instantanément imposé comme la solution à mettre en place au plus vite pour assurer la continuité de l'entreprise. Dans la pratique, les collaborateurs se sont entraînés de leur propre initiative. Souvent, sans trop de coaching, ils ont organisé eux-mêmes leur travail et pris réception des missions à réaliser de chez eux. En contrepartie, les collaborateurs demandent à présent que le télétravail soit définitivement ancré dans la culture du travail. Ils aspirent à une forme de travail hybride. Une grande partie des dirigeants doit dès lors rectifier le tir. Diriger et contrôler moins, et coacher et soutenir davantage. Autre fait marquant, plus de 70% des travailleurs belges pensent que les compétences numériques seront plus essentielles à l'avenir.

34 Santé

La crise sanitaire aggrave tous les autres problèmes

D'après une étude européenne portant sur l'impact du Covid-19, un Belge sur cinq ne se sent pas bien mentalement. Il s'agit souvent d'une combinaison de divers facteurs. "De l'angoisse face à une maladie inconnue, une perte de liberté et une augmentation du stress professionnel. Vous avez là un cocktail particulièrement toxique", explique Hakim Zemini, de chez InSites Consulting, partenaire d'AXA. Les problèmes psychologiques varient fortement selon la situation au sein du ménage, l'aisance financière et la possibilité de continuer à travailler ou non. Un Belge sur deux qui se sent (très) mal voit sa situation financière se détériorer. Comme plusieurs avant elle, cette étude confirme le lien entre stabilité financière et santé mentale.

