

## Interview

# Aedes, deux décennies et de l'enthousiasme à revendre

L'agence de souscription Aedes fête ses vingt ans cette année. Loin de se reposer sur ses lauriers, elle se projette avec force dans l'avenir en multipliant les projets. Voilà ce qu'ont annoncé Thierry Ronvaux, administrateur délégué, ainsi que son équipe rapprochée, lors d'une interview accordée, à Namur, au Monde de l'Assurance.

**P**our Aedes, l'année 2016 aura été l'année de nombreux changements, se félicite Thierry Ronvaux: "Nous avons un nouveau partenaire assureur, solide! Notre indépendance reste intacte. Nous avons créé Aedes Academy. Nous avons initié un grand chantier informatique. Nous avons créé deux nouvelles lignes de production: la Protection juridique auto et le Vélo. Nous avons créé de l'emploi. Nous restons la maison courtiers que nous avons toujours été." Ce qui intéresse Thierry Ronvaux, c'est l'avenir et le rôle d'innovateur qu'Aedes veut continuer à assumer pleinement avec un enthousiasme renouvelé.



### SIMPLICITÉ ET PRAGMATISME

**Vous jouez la carte de la simplicité et du pragmatisme. Comment cela se traduit-il dans les services que vous offrez?**

**Thierry Ronvaux:** Le mode de fonctionnement d'Aedes se fonde intégralement sur des engagements de service performants résumés dans les formules J+1, J+2 et NS+2h. A savoir: réponse endéans les 24 h en production ou dans les deux jours en gestion sinistre. En cas de nouveau sinistre, nous réagissons dans les deux heures. Ces engagements sont certifiés pour la troisième fois. En effet, la pertinence et le respect de nos procédures sont validés et contrôlés par la société BDO qui nous délivre un label. Nous sommes d'ailleurs la seule société du secteur à bénéficier de cette reconnaissance, ce qui est une grande fierté

pour l'ensemble de notre équipe. Ce dynamisme dans la production et la gestion est aussi sanctionné financièrement en cas de non-respect. C'est notre carte de visite auprès du courtage, et la performance de nos services reste un des moteurs de notre croissance permanente.

**Des nouveautés aussi en matière de produits?**

**Thierry Ronvaux:** Nous poursuivons notre mutation vers des produits extrêmement simples, des produits 'de nouvelle génération'. En Auto par exemple: nous avons commencé par lancer une 'P50' innovante pour les bons conducteurs de plus de 50 ans avec une prime unique en RC quelle que soit votre voiture. Depuis, nous déclinons le concept:

de P30 à P60, soit quatre primes uniques pour quatre tranches de conducteurs âgés de 30 à 75 ans quelle que soit leur voiture. Nous pourrions envisager d'ailleurs de poursuivre la déclinaison vers le bas.

Nous faisons à présent un pas supplémentaire. Prenons la P50, une prime unique de 305 euros, la simplicité même. Nous avons créé une nouvelle ligne de production où nous tolérons un sinistre sur les cinq dernières années, mais un sinistre sans dommage corporel ni circonstances aggravantes comme l'alcool. Il faut savoir que notre ligne des produits P connaît un beau succès et affiche d'excellents résultats techniques; vous imaginez dès lors la frustration que nous éprouvions à exclure des conducteurs qui n'auraient eu qu'un accro-

chage bénin. Nous introduisons donc une adaptation légère de la prime en RC Auto. Les deux lignes évoluent en parallèle, ainsi nous conservons la simplicité tarifaire et la lisibilité pour le courtier qui font le succès du produit.

Nous sommes aussi sur le point de modifier nos produits Incendie. Je peux déjà révéler que l'approche sera toute différente, notre statut d'innovateur oblige.

**Vous avez encore renforcé votre relationnel avec les courtiers, sous des formes très originales.**

**Thierry Ronvaux:** En effet, nous voulons augmenter notre visibilité auprès d'eux et améliorer nos relations réciproques. On souhaite multiplier les rencontres, chez nous, chez eux, partout où c'est possible. Ainsi, nous avons inauguré ici à Namur les 'tartines du mardi': un mardi sur deux, nous recevons un courtier. Autour de la table - et des tartines -, quelques membres de l'équipe

présentation des bureaux de courtage, chez eux ou dans notre studio hyper professionnel où nous tournons les capsules de formation d'Aedes Academy. Nous avons aussi de 50 à 60 sites de courtiers en construction (par notre filiale Aedes IT, cette fois). Frédéric Jacquet, qui définit notre ligne de communication depuis plusieurs années via sa société 'Verbis', assume le scénario et le volet rédactionnel. Enfin, un service se consacre à l'aménagement intérieur du bureau de courtage. Soit dit en passant, la technique du clip répond aussi au souci de modernisation de notre communication. Puisque nous avons un outil, faisons-en un usage optimal. Y compris pour alimenter notre propre site et notre communication vers le courtage.

**A propos d'Aedes Academy, comment évolue cette initiative?**

**Thierry Ronvaux:** Aedes Academy reçoit un accueil extrêmement positif. Les besoins de formation sont immenses et

jours données par des spécialistes renommés, et nous nous diversifions. Ainsi, des compagnies se montrent intéressées par l'achat de packages de formations qu'elles peuvent proposer à leurs clients courtiers. D'autres acteurs sont prêts à nous rejoindre. Toute l'infrastructure est là, elle ne demande qu'à être utilisée.

## SUR LE MÉTIER

**Avez-vous encore d'autres grands chantiers en cours?**

**Thierry Ronvaux:** Un tout grand chantier: l'IT, pour aboutir à une nouvelle appli full Web très ouverte vers l'extérieur qui pourrait devenir le standard de l'informatique au service des acteurs exerçant le métier de souscripteur. En fait, nous nous attendons à voir augmenter le nombre de souscripteurs; dès lors, un marché informatique s'ouvre. On peut s'attendre à des avancées à ce propos dans le courant de 2017, mais c'est un chantier de très grande ampleur et nous y consacrons énormément d'énergie.

Ce grand chantier s'inscrit dans une logique de diversification des produits commercialisés par Aedes. Nous sommes connus aujourd'hui pour nos quatre lignes de produits: les assurances Auto, Incendie, Protection juridique (un retour aux sources) et Vélo, un produit phare même s'il ne génère pour le mo-

## “ Nous poursuivons une logique de diversification des produits commercialisés par Aedes. ”

rencontrent deux ou trois personnes déléguées par le bureau de courtage. Nous avons une approche très pragmatique: nous engageons un dialogue sur l'état du marché, sur notre collaboration. Nous écoutons, nous cherchons de l'inspiration dans le témoignage des courtiers. C'est aussi l'occasion pour eux de rencontrer les différents responsables de nos services. Beaucoup se sont dits étonnés de notre disponibilité. C'est la démonstration que nous sommes et restons la maison 'courtiers'.

Fin 2016, nous avons créé une filiale, Aedes Services. Quelles sont ses missions spécifiques au service des courtiers? Je citerai tout d'abord la réalisation par nos deux techniciens de clips vidéo de pré-

notre plateforme d'e-learning répond aux attentes des professionnels du secteur de l'assurance: qualité et diversité des formations, qualité des formateurs, coûts, facilité d'usage (où et quand vous le souhaitez). Nos capsules de formation en ligne n'ont pas seulement en vue le courtage, mais aussi les employés des compagnies, les avocats et les magistrats, et nous sommes agréés pour alimenter ces métiers en points de recyclage. Ce fut un projet lourd à porter durant un an et demi, mais nous commençons à en récolter les fruits. Sans doute faudra-t-il encore une année pour qu'il arrive à sa pleine maturité. Nous alimentons le stock à concurrence de minimum huit heures supplémentaires de nouvelles formations chaque mois, tou-



Thierry Ronvaux

ment qu'une partie relativement faible de notre chiffre d'affaires. Nous nous apprêtons à lancer une grande campagne au printemps 2017 afin de renforcer notre statut de n° 1 en assurance Vélo.

A côté de ces lignes de produits, nous voulons être très créatifs, et avoir demain les outils informatiques autorisant une réactivité maximale dans notre chef, parce que le marché évolue dans un contexte de compétition accrue, et que l'attitude du consommateur change. Nous comptons nous orienter vers des produits de prévoyance, flirter avec l'assurance Vie, diversifier notre offre en Non-vie, occuper une série de niches originales et prometteuses, et sur le plan commercial nous engager dans de nouvelles collaborations. A ce propos, notre visibilité accrue et nos excellents résultats nous amènent des contacts supplémentaires. Nous sommes toujours davantage considérés, y compris par les

grands bureaux de courtage, comme un acteur qui compte. Voilà pourquoi c'est en toute sérénité que nous traversons cette phase d'accélération.

### **Vous avez aussi créé une 'communauté' de vos assurés...**

**Claire Van Grundelbeke, membre du Comité de direction:** Absolument. A nos quelques dizaines de milliers d'assurés, nous proposons un double service. Prenez d'un côté tous ceux qui exercent une activité économique, commerce ou profession libérale. Nous acceptons de faire leur publicité gratuitement auprès de tous les autres membres assurés, à la seule condition qu'ils accordent un avantage à l'ensemble des membres de la communauté, avantage qu'ils fixeront eux-mêmes. De l'autre côté, une newsletter fait état des nouveaux avantages accordés aux assurés. Pour asseoir sa notoriété, nous faisons allusion à la communauté au verso des avis d'échéance.

Il s'agit somme toute d'une déclinaison de la notion de circuit court, une initiative faisant jouer une certaine proximité. De nos jours, il existe un nombre impressionnant de systèmes de fidélisation, mais l'avantage du nôtre est qu'il met en avant de petits acteurs locaux, pas ceux que tout le monde offre. Pour paraphraser un slogan bien connu, chez Aedes, nous sommes des éthiques assureurs.

### **Bientôt le vingtième anniversaire d'Aedes; vous comptez sûrement marquer le coup.**

**Claire Van Grundelbeke:** Nous aurons vingt ans le 2 juin prochain, c'est juste. Et effectivement nous marquerons le coup à travers une série de surprises et de communications, avec un fil conducteur: comme d'habitude avec nous, rien dans le classique.

**François Lezaack**