

Interview

Fusion ARCES / P&V suite à Solvency II

La fusion s'inscrit dans la ligne de la simplification de la structure du groupe P&V.

La fusion entre Arces et le groupe P&V est effective depuis le 1er janvier dernier. Elle s'inscrit dans la poursuite de la simplification de la structure du groupe P&V, qui a débuté en 2010. Les contraintes de reporting instaurées par Solvency II ont aussi joué un rôle. Arces était depuis longtemps déjà la marque Protection juridique au sein du groupe P&V.

Les liens entre Arces et P&V n'ont cessé de se resserrer depuis une dizaine d'années déjà, lorsque P&V est entré dans le capital d'Arces. A cette époque, Arces était encore un acteur de taille très modeste sur le marché de la Protection juridique, avec un portefeuille de dix mille polices et un personnel correspondant à un seul équivalent temps plein. Depuis sa collaboration avec P&V, l'encaissement et les effectifs d'Arces ont connu une progression spectaculaire. De 2006 à 2013, différentes opérations de transfert de portefeuille ont eu lieu au profit d'Arces. En 2014, P&V a repris l'intégralité du capital d'Arces, devenue sa filiale à 100%. Aujourd'hui, le portefeuille Protection juridique compte 720.000 polices, et quelque quarante collaborateurs gèrent les 25.000 dossiers de sinistres annuels, répartis entre les deux sièges de Namur et d'Anvers. Selon les derniers chiffres d'Assuralia, Arces occupe à présent la septième place sur le marché belge de l'assurance Protection juridique, l'assureur ambitionnant de décrocher à moyen terme la cinquième place de ce marché.

UN LEVIER ET DES SYNERGIES

"L'effet de la fusion ne peut être que bénéfique pour Arces," estime Domi-



nique Bomboire, directrice d'Arces. Elle-même a rejoint la compagnie en 2006 et c'est donc de l'intérieur qu'elle en a suivi l'évolution. "La décision de fusionner a été mûrement réfléchi et préparée avec P&V durant plus d'une année, en totale collaboration avec le management d'Arces. Le but de la fusion est de permettre à notre structure de bénéficier de toutes les possibilités de synergie. C'est notre premier objectif. A l'intérieur du groupe, la fusion est ressentie comme un levier positif pour le développement et la croissance future."

Isabelle Coune, directrice de P&V, le confirme: Arces est un important axe de développement pour le groupe P&V. "La

fusion est inspirée avant tout par un souci d'efficacité réglementaire, en particulier à l'égard des contraintes que la réglementation Solvency II impose aux assureurs. Qu'on songe aux obligations de reporting. Si Arces devait s'acquitter de son côté de l'ensemble de ces obligations et trouver en son sein les compétences requises, cela représenterait une charge de fonctionnement très pesante. Arces aurait dû en effet répondre aux mêmes exigences que le groupe P&V. La fusion n'affecte toutefois en rien l'indépendance d'Arces. Celle-ci restera garantie. Arces conserve par ailleurs deux sièges propres, à Namur et à Anvers." Arces entend profiter de la fusion pour renforcer ses équipes de vente et de dis-



Isabelle Coune, directrice P&V

tribution. "Tout cela, bien entendu, en garantissant le maintien du savoir-faire propre d'Arces," rassure Dominique Bomboire. "Il était dès lors primordial de maintenir nos équipes dans deux sièges, à savoir à Namur et à Anvers. C'est mission accomplie. Mieux encore, nous

nouvelle implantation est plus facile d'accès."

INDÉPENDANCE

Certains courtiers n'en ont pas moins exprimé leur crainte que la fusion d'Arces et P&V n'affecte l'indépendance d'Arces. Cette crainte n'est toutefois pas fondée, insiste Dominique Bomboire: "Je crois important de souligner qu'Arces poursuit en interne le développement et la commercialisation de ses deux lignes de produits maison, aussi bien les assurances de protection juridique proposées en stand alone, indépendamment de toute couverture RC, que les couvertures Protection juridique en inclusion de polices RC. Ensuite, il existe un garde-fou régi par la loi, et obligatoire pour tout assureur Protection juridique, à savoir la 'clause d'objectivité'. Cette disposition impérative est très stricte. Elle vise à protéger le client dans l'hypothèse où, dans le règlement d'un sinistre, l'assureur de la protection juridique prendrait une orientation qui ne satisfait pas le



Dominique Bomboire, directrice Arces

DÉLAI DE RÉACTION

Arces entend se distinguer sur le marché de la protection juridique par son service orienté client. Dominique Bomboire: "Au centre de nos préoccupations, il y a le souci de venir en aide au client final. Cette politique n'a que des effets bénéfiques. Elle se reflète dans notre rentabilité et dans la satisfaction du client et, bien entendu, celle de son intermédiaire. J'ai dirigé dix ans le service sinistres d'Arces. Avant cela, j'avais exercé la profession d'avocate. J'ai donc commencé ma carrière sur le terrain, au barreau. Je n'ai jamais oublié cette expérience. J'ai dès lors toujours briefé mes équipes pour mettre l'accent sur l'aide que nous avons pour mission d'apporter à nos clients finaux, les assurés. Notre mot d'ordre est: 'trouver une solution rapide et pragmatique en faveur de nos clients.'"

"Le client qui fait face à un problème juridique souhaite rapidement connaître ses droits, le pourquoi et le comment, et rester au courant de l'évolution de son dossier," note Dominique Bomboire. "C'est pourquoi nous nous imposons un délai de réaction bref et contraignant. A toute communication relative à un dossier de sinistre, nous nous engageons à répondre dans les deux jours ouvrables, le 'J+2'. Cet engagement est suivi de manière quotidienne; toute l'organisa-

Dominique Bomboire, Arces:

“A travers la fusion, nous voulons permettre à notre organisation de profiter elle aussi de toutes les synergies possibles au sein du groupe.”

avons renforcé les équipes existantes en engageant cinq collaborateurs complémentaires." Au mois de septembre de l'année écoulée, l'équipe de Namur a déménagé pour s'établir dans un environnement hyper moderne à Belgrade, un quartier à l'entrée de Namur sur la route de Louvain-la-Neuve. "Nous y avons adopté tout un nouvel environnement de travail," explique Dominique Bomboire. "Personne n'a plus de bureau fixe. Ainsi, les informations se diffusent mieux à travers toute l'entreprise et les compétences se partagent plus aisément. Les nouveaux bureaux conviennent sensiblement mieux à nos besoins actuels et, plus important encore, notre

client. Dans ce cas, et si l'assureur de la protection juridique confirme son point de vue, l'assuré a toujours le droit de recueillir l'avis d'un avocat de son choix. Les frais et honoraires de l'avocat en question seront pris en charge par l'assureur aux conditions définies par la loi. Même lorsque cet avocat confirme par la suite l'opinion de l'assureur, ce dernier n'en supportera pas moins la moitié du coût de la consultation. C'est la règle et, dans la pratique, nous pouvons faire état d'un record: en plus de dix ans de collaboration avec P&V et même depuis que nous sommes devenus sa filiale à 100%, nous n'avons jamais rencontré en aucun cas ce genre de plainte."

tion des services administratifs et sinistres est centrée sur le respect de cet objectif. A l'égard de nos intermédiaires, le temps de réponse est encore plus court. Nous nous engageons à effectuer dans les 24 heures le traitement des demandes en production; c'est le 'J+1'. Nos intermédiaires ont accès sept jours sur sept et 24 heures sur 24 à l'ensemble de leurs dossiers sinistres et à la totalité du contenu du dossier. L'intermédiaire peut ainsi consulter les dossiers de ses clients en toute liberté et les assister, sans être à la merci des limites des heures de service ou de la disponibilité du gestionnaire."

"Au-delà de nos services, en ce qui concerne nos produits, nous avons un label de qualité: l'Article 1. Le concept de garantie de notre Article 1 est simple et précise que si un assuré trouve sur le marché de la Protection juridique de meilleures garanties que les nôtres, nous alignons nos conditions. Dans un premier temps, nous n'avons dédié ce label qu'à notre produit de protection juridique Auto, qui a décroché quatre années consécutivement le Trophée Decavi de la meilleure Protection juridique du marché belge. Mais nous avons élargi la formule et l'Article 1 s'applique désormais également à nos autres produits, comme la Protection juridique Vie privée et Incendie."



Isabelle Coune, P&V:
“La fusion est inspirée avant tout par un souci d’efficacité. Qu’on songe aux obligations de reporting imposées par Solvency II.”

RENOUVELLEMENT

Fin février, Arces met sur le marché une version du produit Stand Alone Protection juridique Vie privée All In Plus complètement reliftée. Dominique Bomboire précise: "Nous avons étendu les garanties. Nous couvrons un plus grand nombre de biens immobiliers et les plafonds de couverture ont été relevés. Le courtier peut désormais coupler cette protection juridique avec notre protection juridique Auto Article 1. Dans le courant de 2017, nous comptons rénover de la sorte nos autres produits."

Un des défis auxquels le secteur est confronté est la transformation digitale et l'adaptation des procé-

dures internes aux attentes d'un consommateur dont le comportement ne cesse par ailleurs de se modifier. Ce défi concerne également le domaine de la Protection juridique. Un exemple de cette évolution est l'émergence des modes de résolution des litiges en ligne ou ODR (online dispute resolution). Isabelle Coune fait remarquer à cet égard: "Ce glissement vers le digital demande aux assureurs Protection juridique une bonne dose d'adaptation, afin de rester compétitifs. Arces et le Groupe P&V dans son ensemble se préparent à relever ces défis. Notre ambition est de rendre la marque Arces toujours plus présente dans l'esprit des intermédiaires et celui des clients."

Hans Hausen

