

# Votre pension



*Nele DESPERT (Project Manager) & Philippe MICHELS (Communication Officer) mettent chacun à leur manière le focus sur le service aux clients.*

*Vous cherchez une **pension complémentaire** optimale ? Une solution sur mesure élaborée en direct avec votre assureur ? Des produits performants, un service personnalisé et flexible ? Integrale est le spécialiste des solutions de pension complémentaire, à l'attention des entreprises, des secteurs et des particuliers.*

Près de 6.000 entreprises et plus de 160.000 affiliés nous font confiance. Aux côtés des produits de la Branche 21 avec rendement garanti se sont rajoutés des produits en Branche 23 individuelle et collective.



Entreprises



Secteurs



Particuliers

### Assurance de groupe Branche 21

- / Assurance de groupe à contributions définies
  - Plan de base
  - Plan cafétéria
  - Plan bonus
- / Assurance de groupe à prestations définies
- / Assurance de groupe par cash-balance

### Assurance de groupe Branche 23 collective

#### Services

- / Services actuariels
- / Compliance
- / Audit interne
- / Comptabilité & Reporting
- / Asset & Liability Management
- / Gestion des risques

#### Solutions spécifiques

- / Engagement individuel de pension pour indépendants
- / Structure d'accueil
- / Fonds de financement
- / Régime de chômage avec complément d'entreprise
- / Plan pour expatriés
- / Plans sociaux

Pionnière dans ce domaine, Integrale gère les plans de pensions complémentaires de plusieurs secteurs ou sous-secteurs

#### Commission Paritaire 209 :

Fabrications métalliques

#### Commission Paritaire 140.05 :

Déménagement

#### Commission Paritaire 102.09 :

Carrières

#### Commission Paritaire 220 :

Industrie alimentaire

#### Commission Paritaire 302 :

Horeca

#### Commission Paritaire 301.05 :

Port de Zeebrugge - Bruges

### Branche 21 avec garantie de rendement

En capital

- / CertiFlex 8
- / CertiFlex Pension
- / CertiFlex Fiscal
- / Integrale 786 et Integrale 786 Fiscal (pour les clients existants)
- / Integrale 785 capital avec remboursement de primes
- / Integrale 785 mixte de capitaux

En rente viagère

### Branche 23 sans garantie de rendement

- / Perspective – Immo
- / Perspective – Test Achats

### Transfert de réserves

# Proche de vous

## La marque de fabrique d'Integrale : sa proximité avec ses clients

Philippe Michiels et Nele Despert nous en parlent au regard des avancées de 2018.



*Parce que chaque situation de vie est différente,  
Integrale a fait de la proximité avec ses clients  
son leitmotiv.*



## Qu'entendez-vous par « Proche de vous » ?

**Philippe Michiels** : Notre signature se décline de plusieurs manières. Nous sommes proches de nos clients parce que nous leur offrons un même service quelle que soit leur importance, PME, multinationales, indépendants, fonds de pension, expatriés, épargnants... A chacun, nous proposons des solutions sur mesure, non standardisées. Nous prenons le temps d'un contact direct, parfois en équipe et chez nos clients, pour expliquer les choses de la manière la plus simple et complète possible. Nous travaillons à livre ouvert dans une logique de long terme en privilégiant le partenariat. Nous sommes transparents tant sur la situation financière que sur les frais et la distribution des résultats. Nous veillons à communiquer en temps et en heure les changements législatifs et administratifs qui concernent nos affiliés. Nous le faisons notamment via nos sessions d'information Integrale Academy qui permettent d'aborder des sujets thématiques de manière pragmatique en rassemblant les meilleurs experts possibles. Nous sommes aussi proches de nos clients via l'asbl AMI (Association des Membres d'Integrale) qui regroupe les représentants des entreprises et des affiliés. Cette représentation dans les organes de gestion est chère à l'histoire d'Integrale.

En bref, nous voulons éviter toute forme d'opacité avec nos clients. En 2018, nous avons réalisé une enquête de satisfaction pour mesurer leur ressenti. La dernière remontait à 2011 et le contexte a bien changé depuis lors.

## Quelles conclusions tirez-vous de cette nouvelle enquête de satisfaction ?

**Philippe Michiels** : En résumé, nous continuons à enregistrer de très bons résultats avec un taux de satisfaction de 95 % (soit une note qualifiant nos prestations de bonnes à excellentes). Nous continuons à nous positionner devant nos concurrents même si les écarts se réduisent. Grâce aux avis reçus, nous avons élaboré un plan d'actions pour accroître encore cette préférence en notre faveur. Nous allons, par exemple, prévoir auprès des entreprises membres des présentations des produits de placement et des produits de réinvestissement des sommes perçues dans le cadre d'assurance de groupe. Notre Vade-Mecum (guide des pensions complémentaires pour nos personnes de contact) et notre plateforme *Integrally Yours* (notre outil d'accès online aux informations des plans de nos clients) sont appréciés mais ils ne sont pas encore assez connus. Nous allons donc davantage les promouvoir. Depuis 2015, les nouvelles législations ont accaparé du temps que nous consacrons à nos clients. Nous allons y remédier en renforçant encore nos compétences, en mettant plus en évidence nos spécialités, en étant plus proactifs, plus créatifs. Nous allons penser efficacité tout en restant humains et en veillant à continuer à limiter nos frais. Le rôle de l'asbl AMI sera également renforcé pour mieux interagir avec nos membres et nos affiliés.

## Nous prenons le temps pour nos clients !



### Philippe MICHIELS

40 ans

Communication Officer chez Integrale depuis 12 ans.

« Ma motivation au travail, c'est de relever des défis... Pour me divertir, j'apprécie un apéritif en famille ou avec des amis ainsi qu'une balade en VTT. »



Un des nombreux moments réunissant les membres du personnel d'Integrale.



## Nele DESPERT

43 ans

Project Manager chez Integrale depuis 13 ans.

« Epicurienne dans la vie de tous les jours, je suis une adepte du changement et de la dynamique d'entreprise. Il faut que ça bouge. L'association interne du personnel, Together, ne dira pas le contraire ! »

*Pour Integrale, la digitalisation est un moyen de se rapprocher de ses clients. Les habitudes de communication changent, les attentes des plus jeunes générations aussi.*

## Qu'entendez-vous par digitalisation dans les pensions complémentaires ?

*Nele Despert* : La gestion des pensions complémentaires doit aussi évoluer. Trois pistes sont considérées.

Nous avons finalisé il y a deux ans une nouvelle génération de notre plateforme *Integrally Yours* actuellement accessible pour nos clients « entreprises ». Ce n'est pas suffisant : nous allons l'enrichir, l'améliorer et en renforcer la promotion. Dans un proche avenir, nous prévoyons aussi une ouverture aux affiliés qui pourront ainsi interagir avec nos services et accéder à tout moment aux informations clés relatives à leurs contrats.

La deuxième piste est l'optimisation de nos outils de gestion pour augmenter l'efficacité opérationnelle. Le système de gestion des communications est en rénovation et un échéancier global intégré des travaux va aussi voir le jour. Ces outils vont nous aider à réduire certaines tâches manuelles et à diminuer le stockage papier et les envois de courrier postal, tout en augmentant encore la qualité des données et du suivi.

La troisième piste est d'instaurer progressivement une culture plus digitale au sein du personnel via des initiatives telles que les signatures électroniques ou la mise à disposition de nouveaux outils digitaux au quotidien.

## Que prévoyez-vous comme outils d'interaction pour les membres et affiliés ?

*Nele Despert* : Pour les entreprises membres, nous allons prévoir plus de fonctionnalités et une interaction plus complète. Nous allons faire plus de promotion et permettre de s'abonner directement en ligne. Pour les affiliés des assurances de groupe et les particuliers du 3<sup>ème</sup> pilier, la création d'une application mobile ou d'un extranet est envisagée.

Nos affiliés pourront y retrouver leurs fiches de pension ou extraits de compte, leurs documents à compléter en ligne (choix, formalités de sortie ou de liquidation,...).

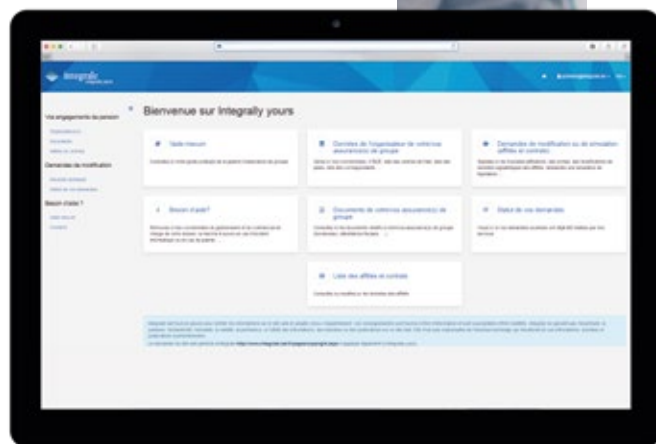
Nous pourrions même y ajouter des services complémentaires comme des conseils de gestion de carrière, la préparation de la retraite, des informations sur les droits de succession,...

Une plateforme interactive représente aussi un bon canal pour faire connaître le panel de nos produits à nos clients existants et ainsi booster notre notoriété et s'assurer que nos clients acceptent d'être informés sur nos services et produits.

## Mais comment concilier « Proche de vous » et digitalisation ?

*Nele Despert* : Comme Philippe l'a mentionné, nous souhaitons rester proches, même nous rapprocher encore plus de nos clients. La digitalisation n'est pas incompatible avec cet objectif, que du contraire. Les habitudes de communication changent, les attentes des plus jeunes générations aussi. Nous devons évoluer en conséquence. Il s'agit à la fois d'apporter de nouveaux modes d'interaction avec nos services mais aussi d'assurer une plus grande cohérence dans le suivi d'un client au fil de tous les points de contact qu'il peut avoir avec notre entreprise (depuis le front-office jusqu'au back-office).

L'expérience client doit être la plus fluide, cohérente et agréable possible, de bout en bout et quels que soient les canaux empruntés. Cette évolution rencontre aussi notre objectif d'informer au mieux, d'une manière accessible à tous.



La nouvelle génération d'*Integrally Yours* est désormais accessible aux clients « entreprises » d'*Integrale*.