

Interview

Laurent de Barsy: “Le consommateur demande avant tout une réponse claire et c’est ce que nous lui donnons.”

Le nouvel *ombudsman* des Assurances, Laurent de Barsy, a pris ses fonctions de responsable du service depuis quelques mois déjà. Il était donc grand temps que nous lui posions quelques questions. Nous étions surtout impatients de l’interroger sur ses projets d’informatisation du service, mais nous voulions aussi vraiment savoir comment on devient *ombudsman*.

Vous a-t-on proposé le poste ou avez-vous dû poser votre candidature pour la fonction via une procédure de sélection?

Laurent de Barsy: “Début 2018, j’ai reçu un petit *e-mail* qui me demandait si je souhaitais me porter candidat à cette fonction. Le conseil d’administration du service de l’*ombudsman* avait fait appel à une agence de recrutement et j’ai immédiatement répondu à cette invitation. En fin de compte, je me suis retrouvé dans une présélection de plusieurs candidats et nous avons tous eu un entretien individuel avec tous les membres du conseil d’administration. Il a encore fallu attendre jusqu’à l’été pour que la décision tombe et que j’aie le plaisir d’apprendre que c’est moi qu’ils avaient choisi.”

D’où vous vient votre motivation à occuper cette fonction?

Laurent de Barsy: “Cette fonction a suscité mon intérêt dès le début de ma carrière, lorsque j’ai eu un dossier de l’*ombudsman* entre les mains. J’ai vite compris



qu’un *ombudsman* est davantage médiateur que juge. C’est un organe indépendant qui est en contact direct avec le consommateur et l’assureur. Il doit tenir compte et de l’assuré et du secteur des assurances, un secteur qui n’est pas toujours bien connu, mais avec lequel tout le monde est obligé de traiter. Les affaires qui y sont traitées sont d’ailleurs des plus diverses.”

Quelles expériences issues de vos fonctions précédentes vous ont aidé à être bien préparé pour assumer les tâches d’ombudsman?

Laurent de Barsy: “Je me suis longtemps occupé de dossiers traitant de dommages corporels lorsque j’étais gestionnaire de sinistres. Ce sont des dossiers très sensibles, qui nécessitent de faire preuve d’empathie, mais pour lesquels il faut bien entendu aussi négocier avec les différentes

parties. Vous devez tenir compte des intérêts commerciaux et convaincre les courtiers et les avocats. J’ai aussi acquis au fil du temps plus d’expérience en tant que *manager* et *people manager*, ce qui s’avère bien utile maintenant que je suis à la tête d’une équipe de quatorze collaborateurs.”

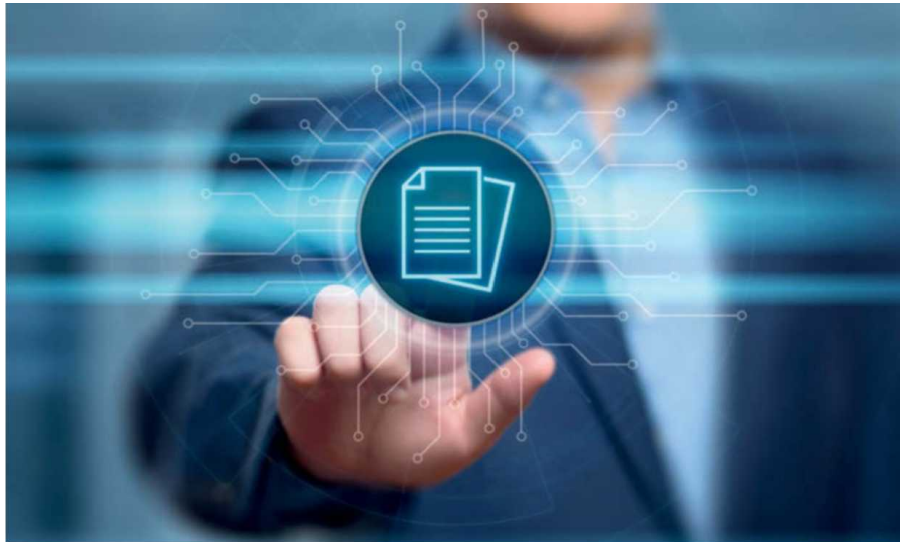
L’ombudsman joue un rôle neutre et impartial au sein du secteur de l’assurance belge. Comment cette impartialité est-elle garantie aujourd’hui?

Laurent de Barsy: “Nous sommes en premier lieu une organisation indépendante. C’est ce qui est prévu par la loi. Des assureurs, des courtiers et des mutualités siègent au conseil d’administration, mais aucune partie n’a une majorité de voix. Ensuite, le conseil de surveillance est chargé de contrôler notre fonctionnement. Le nombre d’interventions augmente chaque

année, mais le *feed-back* que nous recevons des consommateurs et du secteur à leur propos est positif. Les rapports annuels identifient les principaux problèmes et défis de manière à ce que le secteur reçoive des recommandations claires. Nous ne pourrions pas arriver à faire cela sans notre statut impartial. Nous sommes également membre du comité de direction du Service de médiation pour le consommateur et nous sommes régulièrement en contact avec les services de médiation des autres secteurs, des contacts desquels découleront immanquablement encore des synergies.”

Vous voulez accorder une attention particulière à la modernisation informatique. Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

Laurent de Barsy: “Nous voulons tout d’abord supprimer autant que possible le papier, afin de communiquer avec plus d’efficacité. Concrètement, nous utilisons une nouvelle plateforme de gestion qui devrait être terminée d’ici 2020. Nous nous concertons actuellement avec d’autres services de médiation à ce propos. Mais comme ces autres services de médiation sont soumis aux règles des marchés publics, je ne peux pas pour le



moment donner d’informations concrètes sur les fournisseurs externes qui ont été contactés dans ce cadre. Nous voulons avant tout raccourcir les délais de procédure et proposer un système plus convivial permettant de suivre la correspondance de manière plus efficace. Nous voulons développer pour le consommateur un

moment donner d’informations concrètes sur les fournisseurs externes qui ont été contactés dans ce cadre. Nous voulons avant tout raccourcir les délais de procédure et proposer un système plus convivial permettant de suivre la correspondance de manière plus efficace. Nous voulons développer pour le consommateur un

“Les rapports annuels identifient les principaux problèmes de manière à ce que le secteur reçoive des recommandations claires.”



Laurent de Barsy a obtenu sa licence en droit en 2000. Après avoir passé une courte période au barreau de Bruxelles, il s’est chargé de la gestion des sinistres complexes auprès de Winterthur Assurance. Depuis 2007, il était le responsable des équipes sinistres ‘motor & liability’ auprès d’Aon Belgique.

outil qui lui permette de consulter certaines parties de son dossier et de poster des messages via une application. Ce nouveau système devrait accroître la productivité de 15%. Nous n’aurons ainsi pas à recruter de nouveaux collaborateurs pour traiter le nombre croissant de dossiers d’intervention. Par ailleurs, nous exploiterons davantage les réseaux sociaux pour accroître notre notoriété.

nous voulons nous améliorer à l’avenir et espérons réduire davantage encore le nombre de plaintes introduites en décrochant notre téléphone lorsque nous estimons qu’il vaut mieux expliquer la situation oralement.”

Quel conseil donneriez-vous aux différentes parties du secteur pour faire en sorte de réduire le nombre de questions et de plaintes?

D’autre part, je souhaite permettre à mon équipe de fournir plus d’informations par téléphone, ce qui peut s’avérer particulièrement utile avec des interlocuteurs profanes. Aujourd’hui, l’échange d’informations se fait principalement par écrit, parce que la confirmation écrite est essentielle, mais le service de médiation se doit avant tout de veiller à ce que les personnes qui posent des questions reçoivent des infor-

Laurent de Barsy: “Je ne pense pas que ce nombre va diminuer. Nous recevons actuellement quelque 6.500 questions chaque année. Ce n’est finalement pas énorme comparé au nombre d’assurances qui existent. Une partie des réclamations sont d’ailleurs d’abord traitées par les services internes de gestion des plaintes des assureurs. La plus grande



couvrent leurs polices, on peut déjà éviter bien des malentendus. On a en effet souvent affaire à des problèmes d'interprétation. En ce qui concerne les délais de procédure, on constate que les exigences des consommateurs sont toujours plus élevées. Ils veulent avoir des informations tout de suite et attendent une solution rapide. Les compagnies et courtiers manquent néanmoins actuellement souvent de personnel. La numérisation des services permettrait de réduire la charge de travail administratif du personnel chez les assureurs sans que le consommateur ne soit obligé de patienter plus longtemps pour obtenir une réponse. Les assureurs et intermédiaires ne sont pas les seuls concernés. Les experts doivent eux aussi faire des efforts. Ils doivent se montrer plus empathiques tout en communiquant de manière claire. Les experts ne doivent pas trop rapidement se poser en donneurs de leçons, ce qui sera d'ailleurs l'une des recommandations de notre prochain rapport annuel."

notoriété des possibilités de médiation en dehors des tribunaux entraînera une nouvelle hausse du nombre d'interventions. Une plainte via nos services permet d'éviter une plainte devant les tribunaux. Et si cette stratégie échoue, le consommateur et/ou l'assureur peuvent toujours recourir à une procédure judiciaire. Le secteur doit

surtout considérer davantage les demandes d'information et les plaintes comme une occasion de rectifier la relation avec le client. L'assurance est une matière technique et si on veut l'expliquer convenablement, il faut communiquer clairement. Si les consommateurs sont correctement informés des risques que



Informations Fiscales

Van Belleghem Formations

- Une connaissance approfondie de la fiscalité des assurances
- Des conseils complets et professionnels
- L'ouvrage de référence « Un service fiscal pratique » (plus de 750 pages)
- Lieven Van Belleghem fait autorité dans son domaine



BESTSELLER

**ACTUALISATION
DE LA FISCALITÉ 2019**

Consultez wkbe.be/Actualisation2019