

## Ethias : nouveau concept pour notre bureau régional d'Alleur !



**Ce vendredi 4 mai, Philippe Lallemand, CEO d'Ethias, ainsi que des représentants des pouvoirs locaux ont inauguré avec fierté le nouveau concept de notre bureau régional d'Alleur. Après plusieurs mois de travaux, notre bureau régional fait peau neuve et réapparaît sous la forme d'un concept store 3.0 qui préfigure l'agence d'assurance du futur.**

Chaque année, notre bureau d'Alleur accueille 35.000 visiteurs dans des infrastructures modernes et aisément accessibles. Il génère 15% de l'encaissement « Nouvelles Affaires » de notre réseau.

Initialement créé comme un centre d'expertise, le bâtiment d'Alleur a vu se développer une activité commerciale au fil des années. Le centre d'Alleur héberge également nos collègues du Customer Center ainsi que le Call Center Assistance (service 24h/24- 7/7).

Avec 100 collaborateurs répartis sur 4 services (Customers center – Ethias Assistance – Bureau régional – expertises auto), c'est le 3ème bureau de Belgique derrière Liège et Bruxelles.

*« L'implantation d'Alleur, avec ses accès aisés en matière de parking et sa localisation en périphérie liégeoise constitue donc un point d'ancrage essentiel pour notre dynamique commerciale ».*

### L'agence d'assurance du futur

Cette nouvelle agence a été conçue sur le principe de l'agence d'assurance du futur. En effet, depuis septembre 2013, toutes nos nouvelles agences sont développées sur le principe du concept store

3.0. Après Bruges, Wavre, Charleroi, Woluwe, Bruxelles, Anvers, Namur, Tournai, Merksem et Genk, c'est au tour de notre bureau d'Alleu de se tourner vers le futur en devenant l'un de nos bureaux Concept Office.

Philippe Lallemand, CEO : « *Nous mettons tout en œuvre pour faciliter la vie de nos assurés. D'une part via le digital en permettant la souscription en ligne et end-to-end de 10 produits, mais également en privilégiant le contact humain à l'heure où nos concurrents le négligent. En tant qu'assureur direct, Ethias se doit d'accueillir ses clients dans les meilleurs conditions. Ce nouveau concept de bureau est entièrement calqué sur notre philosophie : contact humain et accueil en sont les maîtres-mots. Tout a été repensé pour recevoir nos assurés dans les meilleures conditions : accueil personnalisé, salle d'attente chaleureuse équipée d'écrans tactiles interactifs, Wi-Fi gratuit, espace jeux pour les enfants, agenda de rendez-vous interactif...*



*Pour Ethias, l'assuré doit disposer d'un éventail complet de choix dans la façon dont il souhaite nous contacter, et nous le lui offrons en exploitant les nouvelles technologies et en aménageant nos bureaux conformément à leurs attentes ».*

Quelques exemples de nouveautés :

- **Le First Line Desk** : via un accueil personnalisé de première ligne, soit le visiteur est dirigé vers le conseiller adéquat, soit il reçoit une solution immédiate à sa question.
- **Le conseiller virtuel** : si les agents présents dans l'agence n'ont pas une réponse immédiate à fournir à l'assuré, celui-ci peut être mis en contact de façon conviviale avec un expert du back-office au sujet de dossiers ou produits plus complexes. La liaison se fait alors en vidéoconférence.
- Le client est au centre des préoccupations, au propre comme au figuré, dans la mesure où l'espace central d'accueil lui propose un **coin café, un coin enfant et une zone de wifi gratuit** avec des tablettes grâce auxquelles il peut souscrire une assurance et ainsi profiter d'actions on-line s'il choisit la formule « **Do it yourself** »
- Le **mur de produits interactif** fournit une information sur mesure concernant les produits d'assurance.
- La **Collection Box** permet au client de classer ses assurances proprement à son domicile.

Enfin, ces concept stores sont développés en conformité avec la politique de RSE d'Ethias. Les matériaux utilisés sont en grande partie des matériaux recyclés et/ou recyclables selon le principe « Cradle-to-Cradle » avec pour objectif le recyclage complet de tous les matériaux dans un cycle sans fin.

Philippe Lallemand, CEO : « *Nous souhaitons plus que jamais réaffirmer les valeurs qui nous portent et renforcer encore les relations privilégiées que nous entretenons avec nos assurés particuliers et*



*collectivités. Le bureau d'Alleur est un écrin de nos activités. Il permet de mettre en évidence le savoir-faire d'Ethias. Aujourd'hui, avec cette agence repensée, Ethias confirme sa volonté de proximité avec ses assurés qu'ils soient particuliers ou collectivités ».*

### **Ethias Alleur**

Avenue de l'Expansion 12 - 4432 ALLEUR

info.alleur@ethias.be

Tél 04 247 90 11 - Fax 04 249 61 30

## Notre mission

Notre mission : simplifier l'assurance pour vous apporter sécurité, tranquillité et liberté d'entreprendre avec des services et des produits innovants.

Partenaire de votre quotidien, nous mettons notre expertise et notre énergie à votre service.