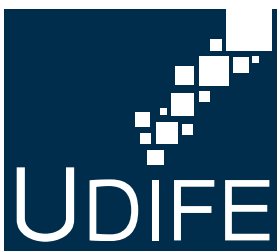


Mickaël Alvarez-Lopez :

grâce au "HUB"... , UDIFE entend proposer une nouvelle vision de l'assurance funéraire, mais pas seulement !

Nouveau directeur assurance du Groupement UDIFE, Mickaël Alvarez-Lopez nous parle du "HUB Assurance". Aboutissement d'une réflexion globale autour de l'activité assurantielle relative au secteur funéraire, ce projet entend redéfinir les contours de ce qui, jusque-là, semblait gravé dans le marbre... Explication !



Résonance : Mickaël Alvarez-Lopez, cela fait un certain temps que vous évoluez dans le secteur funéraire, pouvez-vous parler de votre parcours ?

Mickaël Alvarez-Lopez : Le temps passe inexorablement en effet, et ils me semblent bien loin, les bancs de l'école de thanatopraxie de Vedène... Je dirais que mon parcours est composé de trois phases : le pari, le projet, les rencontres.

- Le pari d'abord, lorsque je décidai de quitter mon agence funéraire dans le Gard pour aller travailler comme chargé de qualité national pour le compte du second acteur de notre secteur.
- Le projet ensuite, quand il m'a été proposé un nouveau challenge visant à créer une gamme d'assurance obsèques. Ce qui est depuis devenu la première marque du genre voyait le jour, et c'est ainsi que je basculais dans l'univers assurantiel, pour ne plus en sortir.
- Les rencontres enfin, d'abord en quittant le fonds nous ayant rachetés pour travailler avec un ami au sein de son groupe familial franco-catalan puis, finalement, la rencontre avec Julien Le Coustumer, directeur général d'UDIFE, qui a su me convaincre du projet fort et novateur qu'il entendait proposer au Groupement UDIFE, premier acteur coopératif national.

Il s'agit là d'un résumé, mais je souhaite en profiter pour remercier chacun des protagonistes rencontrés tout au long de mon chemin pour ce qu'ils ont su y apporter de constructif.

R : Vous êtes, depuis peu, le nouveau directeur assurance de UDIFE. Pouvez-vous nous en dire plus au sujet de vos nouvelles fonctions ?



Mickaël Alvarez-Lopez.

C'est avec l'appui des responsables opérationnels de chaque service que nous accompagnons nos concessionnaires dans tous leurs dossiers assurantiels...

MA-L : Entré en fonctions fin avril 2022, j'ai assumé la direction, dans un premier temps, du cabinet de courtage UDIFE Assurances (IARD, santé/prévoyance collectives, professionnels et particuliers, assurance obsèques), puis rapidement des autres services liés à l'assurance, à savoir notre filiale SERENEO (partenariats banc-assurances, plateforme commerciale et service clients), la plateforme d'assistance 24h/24 et 7j/7, ainsi que la gestion des contrats dits "Grands Comptes", soit les partenariats d'exécution des prestations et la gestion liée.

Aujourd'hui, c'est avec une équipe de vingt-cinq personnes que j'ai le plaisir et l'honneur d'avancer au quotidien,

Le HUB Assurance se fixe pour objectif d'apporter à nos partenaires actuels et futurs une somme de services et de compétences opérationnels "made in Breizh".

et ce n'est que le début, puisque dix postes supplémentaires sont ouverts en recrutement. C'est avec l'appui des responsables opérationnels de chaque service que nous accompagnons nos concessionnaires dans tous leurs dossiers assurantiels, et œuvrons tant à la meilleure couverture de leurs risques qu'au développement de leurs activités de distribution de contrats obsèques.

R : Le "HUB Assurance" semble être un projet d'envergure. Comment se décompose-t-il et en quoi représente-t-il une évolution notable dans le domaine de l'assurance funéraire ?

M A-L : Le HUB Assurance, c'est d'abord une vision holistique de notre environnement. Loin de tout nombri-lisme, nous veillons à rester ouverts le plus possible sur tous les maillons de la chaîne tant dans leurs besoins que leurs perspectives.

Nous avons opté pour une nouvelle organisation autour de pôles de compétences qui sont au nombre de cinq : ingénierie et innovation, conquête du marché, expertise métier et exécutions, assistance et accom-

pagnement des familles, gestion de portefeuilles. Grâce au soutien de nos services Digital F et Parcours F, le HUB Assurance se fixe pour objectif d'apporter à nos partenaires actuels et futurs une somme de services et de compétences opérationnels "made in Breizh".

De la co-construction des offres à leur augmentation servicielle, en passant par la formation et les supports digitaux, l'AMOA parcours client ou encore la prise de rendez-vous pour comptes et la gestion commerciale, administrative et financière, nous exerçons en marque blanche et nous appuyons sur nos réseaux de professionnels experts LE CHOIX FUNÉRAIRE, TRADITION FUNÉRAIRE, ECOPLUS FUNÉRAIRE et les partenaires ALBAE, soit plus de 1 150 agences sur tous les territoires français pour la gestion des décès.

Bref, un service à la carte où chaque acteur peut trouver de quoi répondre à son besoin en toute transparence, et même envisager de dépasser ses projets initiaux. Je ne connais pas d'équivalence, dans notre industrie, d'une telle complétude de compétences.

... un service à la carte
où chaque acteur peut
trouver de quoi répondre
à son besoin en toute
transparence...



Nous avons la capacité de réaliser du sur-mesure différenciant à chaque fois.

Ce portail sera proposé en marque blanche, et pourra servir d'assise à l'activité de courtier grossiste que nous lançons.

R : Qu'est-ce que cela implique pour les réseaux de pompes funèbres ?

M A-L : Beaucoup de choses, à vrai dire. L'ADN coopératif d'UDIFE veut que nous soyons partie prenante de notre environnement, et non seulement d'une partie de celui-ci, qui se résumerait à la distribution de contrats au sein des agences funéraires. Vivre avec son temps et non face à lui est une valeur cardinale à qui sait que les changements n'attendent pas la cohue des suiveurs.

Nous croyons qu'il convient d'apporter aux opérateurs funéraires membres de nos réseaux de la visibilité en matière de business tout en dépassant les dogmes du genre : contrats obsèques et délégations d'exécutions. Des partenariats d'un nouveau genre sont d'ores et déjà en gestation avec des acteurs d'envergure nationale, ceux-ci apporteront des flux nouveaux dans les agences de nos adhérents de manière active et passive. Toutefois, il est un peu tôt pour en parler plus clairement, et les effets d'annonce ne sont pas le style de la maison.

R : Vous avez également évoqué une structure servicielle dédiée aux grands comptes qu'en sera-t-il exactement ?

M A-L : Le HUB Assurance entend sortir des sentiers battus, et souhaite proposer à des partenaires de tous types ses services, pas seulement aux assureurs de notre niche d'activité. Nous disposons de services exclusifs en marque blanche comme "Le Village" qui est une forme novatrice de FAQ, ou encore un service clients rompu aux études qualité, ajoutons une plateforme commerciale de cross et up-selling, une assistance 24h/24 7j/7 sans débordement externe, des espaces clients, de la gestion de leads pour compte, et ce, sans oublier le ser-

vice de gestion intégrale confiée, ou encore, le conseil AMOA SI et Digital. Nous avons la capacité de réaliser du sur-mesure différenciant à chaque fois.

R : Côté prévoyance, votre actualité est-elle aussi intense ?

M A-L : Elle est bouillonnante !

Tout d'abord avec l'annonce prochaine d'un nouveau partenariat de distribution de prévoyance obsèques au sein de nos réseaux, et ensuite, avec la mise en place de nouvelles collaborations à venir très vite.

UDIFE entend proposer différentes offres à ses concessionnaires, mais ne souhaite pas nécessairement multiplier les outils au sein des agences, nous allons donc créer notre propre outil de distribution venant se greffer sur celui de gestion déjà existant, le tout sera interfacé à l'ERP de notre filiale NEPTUNE. Ce portail sera proposé en marque blanche et pourra servir d'assise à l'activité de courtier grossiste que nous lançons.

R : Mickaël, pour conclure, y aurait-il une dernière exclusivité que vous souhaiteriez partager avec nos lecteurs ?

M A-L : Le HUB Assurance voit loin, avec trois temporalités différentes de court, moyen et long terme. Pour ce qui est de l'exclusivité, vous comprendrez aisément que nous devons échanger à nouveau pour aller plus avant sur certains sujets en cours ; toutefois, je peux vous dire que nous portons avec notre directeur général une vision tout aussi simple qu'ambitieuse : cessons d'être intermédiés, devenons intermédiaires ! À bon entendre

Steve La Richarderie