

One Week, One Tech by Périclès AOC Insurance Broker, Olivier LE FAUDER



Florence Jaquet a rejoint le groupe Périclès en 2016, après une dizaine d'années consacrées à l'assistance, la télésanté, les back-office santé, les réseaux de soin, l'assurance santé internationale. Florence bénéficie de best-practices internationales sur les enjeux d'innovation et de leur traduction au sein des organisations.



Olivier LE FAUDER a 49 ans. Il est CEO et co-fondateur de AOC Insurance Broker France & Hong-Kong. Il a plus de 20 ans d'expérience dans l'expertise financière et le courtage en assurance. Fort d'une expérience d'expatriation en Asie, il a fondé en 2012 AOC Insurance Broker, comparateur indépendant en assurances santé internationale pour expatriés.

Florence Jaquet, Manager, Périclès Consulting : Bonjour Olivier, pouvez-vous nous présenter en quelques mots AOC Insurance Broker ?

Olivier Le Fauder, Fondateur, AOC Insurance Broker : AOC Insurance Broker est un comparateur en assurance santé pour expatriés et médecine connectée avec un programme de fidélisation et d'engagement de nos clients.

Florence : Qu'est-ce qui vous a poussé à lancer le projet AOC Expatcare ?

Olivier : La plateforme web de comparaison AOC Expatcare a été développée il y a 3 ans. Nous avons naturellement cherché à intégrer de nouveaux services en plaçant nos clients au cœur de leur propre santé, mais les assureurs n'étaient pas prêts. Nous lançons désormais notre comparateur sur mobile avec une application grand public et une API pour acteurs de l'assurance santé privée et les entreprises désireuses d'offrir de la prévention médicale avec des objets connectés ainsi que notre programme de rewards.

Florence : L'application a-t-elle déjà été lancée ?

Olivier : La première version de l'application AOC Expatcare en anglais est lancée à la fin du mois d'octobre 2017. Elle est «compliant» GDPR, et une version complémentaire en français avec des améliorations verra le jour fin novembre / mi-décembre 2017. Nous ferons évoluer notre modèle car nous avons déjà des idées permettant de stimuler encore plus nos clients dans leur parcours santé.

Florence : De nombreuses applications proposent déjà des services santé et prévention. En quoi votre application est différente par rapport aux applications existantes sur le marché ?

Olivier : Oui, il existe de très nombreuses applications sur le marché mais dans la majorité, elles ne sont pas suffisamment élaborées et pas orientées vers le marché de l'assurance santé privée internationale. Seules les applications permettant de prendre en charge des pathologies médicales particulières telles que le diabète, les maladies respiratoires avec un inhalateur connecté, apportent une valeur ajoutée, mais elles ne répondent pas en totalité au marché. En assurance santé privée internationale, les assureurs veulent une solution complète permettant d'interpréter les dossiers médicaux aux normes ICD 10, interpréter les bilans de santé, agir sur les conditions chroniques et pré-existantes, effectuer des tests sanguins et génétiques, proposer un monitoring via des objets connectés, évaluer et prédire les risques et enfin engager l'assuré dans son parcours de santé. Ce

One Week, One Tech by Périclès

AOC Insurance Broker, Olivier LE FAUDER

n'est qu'à cette condition que ces derniers sont prêts via un programme de « customer engagement » à être plus vertueux et contribuer à améliorer les garanties de préventions déjà existantes dans la majorité des plans santé internationaux.

Florence : Quelle sont les dernières avancées technologiques et médicales mises en avant par cette application ?

Olivier : Du côté des avancées technologiques : le machine learning, le monitoring via des objets connectés. Du côté des avancées médicales : la génétique, les tests sanguins et l'interprétation des dossiers médicaux aux normes internationales avec un diagnostic et des recommandations précises supervisées par une équipe médicale.

Florence : Une des autres spécificités de votre projet est la présence d'un programme de fidélisation. Pouvez-vous nous le décrire en quelques mots ?

Olivier : Il n'était pas pensable d'apporter des services différenciant sans engager les assurés. Cela nous a amené à créer le programme « AOC The Family » car nous désirions apporter plus à nos clients et contribuer à l'amélioration de leur santé. D'emblée, l'assuré bénéficie d'un discount pour bénéficier d'un objet connecté avec notre partenaire Garmin. Il y a différentes manières de gagner des points : recommander un ami, renouveler sa police d'assurance, s'engager dans sa prévention santé. Il y a 3 niveaux de « rewards » en fonction du nombre de points obtenus : « silver », « gold », « platinum ». Lors du renouvellement de sa police, l'assuré peut obtenir une réduction de 5% plafonné sur le montant de la prime d'assurance.

Nous proposons ce même programme aux entreprises avec en plus des services supplémentaires plus orientés « Lyfe Style, Wellness et conciergerie » pour tous leurs employés et pas seulement pour leurs expatriés.

Florence : Le « pay how you live » suscite de nombreux débats en France. La réduction de primes sur le marché français de la complémentaire santé avec des programmes de prévention n'est pas possible. Qu'est ce qui fait que sur votre marché de mobilité internationale ou multi-local, c'est possible, la réduction de prime ?

Olivier : Nous n'avons aucune contrainte de notre côté au niveau de l'assurance santé privée internationale. Nous pratiquons déjà cela sur des opérations ponctuelles, et il existe déjà chez nous le « no claim discount ». Pas de dépenses médicales dans l'année et votre prime d'assurance est réduite de 15%. Le marché de l'assurance santé internationale et privée est très avancé par rapport au marché français, et les assureurs y offrent depuis très longtemps des services très pointus pour les assurés (gestion des remboursements via application sur smartphone en prenant des photos, géolocalisation des praticiens, carte santé digitalisé, paiement direct avec sa carte santé, médecine connectée, plateforme internationale, etc.).

Florence : Qui sont les utilisateurs de ces nouveaux services, et quels sont les partenaires potentiels pour l'utilisation de l'API de cette application ?

Olivier : Du côté « C », les utilisateurs sont en premier lieu les clients existants du comparateur AOC Insurance Broker, ainsi que tous les nouveaux adhérents. Du côté « B », nous avons aussi des entreprises qui nous rejoignent, car elles désirent plus de transparence sur la gestion de leur police d'assurance santé groupe et veulent contribuer à l'amélioration de la santé de leurs salariés avec les dernières technologies.

Florence : Qui paiera pour ces nouveaux services. Est-ce sans coût pour l'expatrié utilisateur ?

One Week, One Tech by Périclès

AOC Insurance Broker, Olivier LE FAUDER

Olivier : L'assuré ne supporte aucun coût. Le programme est financé par nos partenaires assureurs et le comparateur AOC Insurance Broker, non seulement parce que nous voulons être différents, mais aussi parce que nous cultivons des valeurs humanistes.

Florence : Qui se cache derrière AOC Insurance Broker ?

Olivier : Derrière le comparateur AOC Insurance Broker se cache des hommes et des femmes avec un ADN commun et des valeurs basées sur la rigueur, l'intégrité, le professionnalisme, l'indépendance et l'innovation. Notre slogan est évocateur : « Get Better, get healthier ». J'ai pour ma part un rôle de leader pour projeter AOC ver l'avant, Romain Camillo, directeur, partage et complète ce binôme. Et puis, nous avons une équipe de professionnels ayant tous vécus l'expatriation et l'internationalisation.

Florence : En termes de gestion des données, quelles sont les challenges qu'un projet de la sorte peut rencontrer ?

Olivier : Agissant sur le marché de l'assurance santé internationale, notre challenge était d'être conforme à la réglementation dans différents pays (ex : GDPR...). S'agissant des datas liées au parcours de santé de notre partenaire, l'utilisateur sauvegarde lui-même ses données sur son téléphone et ou sur son cloud personnel. Cela nous permet de déployer notre modèle dans le monde entier sans être contraint à utiliser des hébergeurs de type HDS en France ou d'obtenir des autorisations selon la législation des pays dans ce domaine. Nous trackons uniquement l'engagement de l'assuré dans le parcours de santé en relation avec notre programme de fidélisation pour pouvoir le récompenser lors du renouvellement de sa police d'assurance.

Florence : Quel a été l'apport de Finance Innovation dans ce projet ?

Olivier : Finance Innovation nous a apporté une plus grande visibilité en matière de communication.

Florence : En tant que start-up, de quoi avez-vous pour vous aider à grandir ?

Olivier : Nous avons besoin de nous adapter et d'être davantage « coachés » afin de faire face à notre croissance. Il nous faut mettre en place une organisation encore plus dynamique et recruter les postes manquants à notre organisation. Nous avons été sollicités par des accélérateurs de croissance à l'étranger. Nous allons prendre une décision dans ce sens, et plus directement faire intervenir un VC Venture pour le second semestre 2018 avec une levée de fonds.

Florence : Vous avez été labellisé par Finance Innovation en juin 2017. Quels sont les autres prix ou distinctions que vous avez obtenus ?

Olivier : Nous avons été labellisés en juin 2017 par Finance Innovation. Nous participons à peu de trophées, mais nous avons été dans le dernier carré des entreprises du Trophée numérique international.

Florence : Votre business, c'est l'assurance santé internationale, l'assurance santé multi-locale. Pour le marché franco-français de la complémentaire santé, pensez-vous que cette application puisse être utile, et avec quelles adaptations ?

Olivier : Nous n'avons pas vocation à offrir nos services au marché français mais notre marché est celui de l'assurance privée ; toutefois, nous avons pensé à un modèle pour ce marché basé sur plus de transparence dans les garanties et un meilleur engagement des assurés.

Florence : A ce stade, avez-vous quelques données clés à partager sur AOC Expat Care, en termes d'utilisateurs, de partenaires ?

One Week, One Tech by Périclès
AOC Insurance Broker, Olivier LE FAUDER

Olivier : Nous poursuivons notre croissance et pensons plus que doubler nos revenus en 2018.

Florence : *Que souhaiteriez-vous partager pour conclure ?*

Olivier : Chez AOC Insurance Broker, nous sommes proches de nos clients. Nous les écoutons, les aidons car notre rôle de courtier intermédiaire ne s'arrête pas qu'à la souscription d'une assurance santé ; il faut offrir un service à haute valeur ajoutée et c'est là que notre expertise et compétence entre en jeu. Nous désirons enfin que l'assurance soit plus vertueuse. Elle doit passer ce cap, car le public est en demande de plus de services, de réactivité. AOC Insurance Broker et ses collaborateurs ont encore de très beaux challenges à relever.

Florence : *Et bien merci pour cet échange et à très bientôt pour un nouvel entretien !*

Olivier : Je vous remercie.

Le regard de Périclès

Time to Market ★★☆☆

Qualifier l'adéquation entre l'innovation et la maturité du marché

Sur le marché français de l'assurance santé, l'offre Vitality de Generali, lancée début 2017, a initié la tendance de plateformes digitales de services de prévention intégrant un programme de fidélisation. Pour des raisons juridiques et de mentalité, le marché français n'est toutefois pas encore prêt à un programme de fidélisation intégrant des réductions de prime pour l'assuré conditionnées à son engagement à modifier ses comportements.

Sur le marché de l'assurance santé internationale, il existe encore peu d'applications proposant des services de prévention répondant aux besoins spécifiques de ce marché. Par ailleurs, le « pay how you live » intégrant une réduction sur la prime ne rencontre pas les mêmes barrières juridiques.

Nature de l'innovation : ★★☆☆

Qualifier le niveau d'ingéniosité de l'innovation proposée

L'originalité du programme de AOC Expatcare repose sur deux éléments :

- la combinaison d'une plateforme proposant des services de prévention avec un programme de fidélisation intégrant une réduction de prime
- un panel complet de services de préventions intégrant les nouvelles avancées technologiques et médicales (machine learning, objets connectés, génétique, tests sanguins, interprétation des dossiers médicaux aux normes de codification internationales)

Maturité de l'innovation : ★★☆☆

Qualifier l'état d'avancement du projet (outils marketing, outils informatiques, capacité à se déployer...)

La plateforme digitale de prévention bénéficie de l'expertise d'un partenaire. La distribution de cette nouvelle offre se fait tout naturellement par les clients « Business to Consumer » du comparateur existant AOC Insurance Broker. Par ailleurs, côté « Business to Business », il y a un potentiel avec le marché des entreprises souhaitant l'amélioration de la santé de leurs salariés.

Enfin, le projet réussit à respecter les contraintes multi-locales liées aux données de santé (ex : RGPD...)

Positionnement à l'international : ★★☆☆

Qualifier le positionnement actuel et potentiel à l'international

La solution AOC Expatcare est pleinement opérationnelle pour un marché d'assurance santé internationale.