

ASSURANCES AUTO - MRH

De la distribution à la gestion de sinistres, comment renforcer votre compétitivité

- Comment faire de la gestion de sinistres le moment privilégié de la relation client
- Organisation multicanal, réseaux physiques : comment repenser vos processus de distribution
- Distribution en ligne : quelle stratégie de conquête sur Internet ? Pour quels acteurs
- Voitures et maisons connectées : se préparer dès aujourd'hui pour saisir les opportunités de demain

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



Franck LE VALLOIS
Directeur de l'indemnisation
ALLIANZ FRANCE



Amélie OUDEA-CASTERA
Directeur marketing
service et digital
AXA FRANCE



Philippe PETRE
Directeur marketing et commercial
LA BANQUE POSTALE
ASSURANCES IARD



Alessandro PROMUTICO
Head of global marketing
Europe and Asia
BNP PARIBAS CARDIF

ET NOTAMMENT LES INTERVENTIONS DE

- Sylvain CHAPUIS, *Directeur général, MNH*
- Arnaud CHNEIWEISS, *Secrétaire général, GEMA*
- Renan LE DRET, *Membre du Comex en charge du Pôle Indemnisations, Partenariats et Juridique, BPCE ASSURANCES*
- Samuel LOYSON, *Responsable de la division connected car, ORANGE*

En partenariat avec :



Avec le soutien de :



Formations complémentaires

Jeudi 2 et vendredi 3 octobre 2014
LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD

Mardi 18 et mercredi 19 novembre 2014
DE LA DÉMATÉRIALISATION A LA NON-MATÉRIALISATION

Mercredi 19 novembre 2014
STRATÉGIE DE FIDÉLISATION DANS L'ASSURANCE

Alors que la loi Hamon entre en vigueur à l'automne, 70% des Français se disent prêts à changer d'assurance pour une économie se situant autour de 30% (baromètre Hyperassur, mai 2014). Plus que jamais, les assureurs doivent repenser rapidement leur stratégie de conquête et de fidélisation.

Dans un contexte où la concurrence fait rage et où les équilibres techniques sont malmenés, les marges de manœuvre sont réduites. **Alors, comment renouer rapidement avec la rentabilité et améliorer votre compétitivité ?**

- Comment faire de la gestion de sinistres le moment privilégié de la relation client
- Organisation multicanal, réseaux physiques : repenser vos processus de distribution
- Distribution en ligne : quelle stratégie de conquête sur Internet ? Pour quels acteurs
- Voitures et maisons connectées : se préparer dès aujourd'hui pour saisir les opportunités de demain

Pour en débattre, **L'Argus de l'assurance vous donne rendez-vous à Paris le 14 octobre 2014 pour la 9^e édition de sa conférence AUTO & MRH**, rendez-vous désormais incontournable de la profession. Une édition à ne pas manquer pendant laquelle les leaders du marché et leurs challengers témoigneront.

Afin de maîtriser toute l'actualité du secteur, nous vous invitons également à participer à l'une de ces trois formations :

- Les 2 et 3 octobre 2014 : « Lutte contre la fraude en IARD »
- Les 18 et 19 novembre 2014 : « De la dématérialisation à la non-matérialisation » ;
- Le 19 novembre 2014 : « Stratégie de fidélisation dans l'assurance ».

En me réjouissant de vous accueillir,

Jean-Christophe PUJOS
Chef de projets conférences | L'Argus de l'assurance

LES RENCONTRES L'ARGUS] de l'assurance

Depuis 1877, L'Argus de l'assurance anime le marché de l'assurance et de la finance avec un hebdomadaire diffusé à plus de 20 000 exemplaires autour duquel se sont développés de nombreux services d'information et de mise en relation. Il accompagne les acteurs de l'assurance et les aide à décrypter l'actualité, pour améliorer leurs performances, adapter leurs pratiques et produits aux évolutions du marché.

Marque médias de référence pour tous les cadres et décideurs de l'assurance en France, L'Argus de l'assurance a développé une expertise pointue et se distingue par son approche innovante et proactive.

Les rencontres de L'Argus de L'Assurance se déclinent sous plusieurs formats :

- Des événements annuels sous forme de conférences, congrès et trophées
- Des formations pratiques et méthodologiques, clubs et matinées débats

UNE PUBLICATION DU GROUPE

INFOPRO
digital

ASSURANCES AUTO - MRH

De la distribution à la gestion de sinistres, comment renforcer votre compétitivité

AVEC LES INTERVENTIONS DE :

Sylvain CHAPUIS	Directeur général MNH
Jérôme CHASQUES	Directeur général COMPARADISE
Maxime CHIPOY	Chargé de mission banque-assurance UFC-QUE CHOISIR
Arnaud CHNEIWEISS	Secrétaire général GEMA
Arnaud GIRAUDON	Président ACOMMEASSURE.COM
Diane LARRAMENDY	Directrice générale LELYNX.FR
Renan LE DRET	Membre du Comex en charge du Pôle Indemnisations, Partenariats et Juridique BPCE ASSURANCES
Franck LE VALLOIS	Directeur de l'indemnisation ALLIANZ FRANCE
Bertrand LIBER	Directeur général LUCHEUX SAS - ASSURPEOPLE.COM
Samuel LOYSON	Responsable de la division connected car ORANGE
Amélie OUDEA-CASTERA	Directeur Marketing Service et Digital AXA FRANCE
Stéphane PENET	Directeur des assurances de biens et de responsabilité FFSA
Philippe PETRE	Directeur marketing et commercial LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD
Alessandro PROMUTICO	Head of global marketing Europe and Asia BNP PARIBAS CARDIF
Christine ROUSSILLON	Directrice marketing et commercial DIRECT ASSURANCE
Emmanuel VALLEE	Directeur développement et projets SOLLY AZAR
Alexis VERNIÈRES	Vice-Président Régional KOFAX

VOUS ÊTES CONCERNÉS :

Secteurs

- Compagnies d'assurances • Mutuelles • Bancassurance
- Sociétés d'assistance • Sociétés de courtage • Sociétés d'expertises • Comparateurs • Cabinets de conseil
- Organisations professionnelles •

Fonctions

- Présidents • Directions générales • Directions produits • Directions techniques • Directions Marketing • Directions commerciales • Direction des réseaux • Directions des partenariats
- Directions indemnisation • Directions sinistres • Experts auto et habitation • Actuaires • Courtiers • Consultants •

Journée animée par Anne LAVAUD, Rédactrice en chef, L'Argus de l'assurance

8h30	Accueil des participants	11h30	TÉMOIGNAGE - Fidélisation des assurés / maîtrise des coûts : pourquoi miser aussi sur LA PREVENTION. Le témoignage de LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD sur son « Passeport secours » <ul style="list-style-type: none"> • Quelles politiques de prévention des accidents de la route développer • Les objectifs du « Passeport secours » • Comment évaluer l'efficacité et le ROI de ces politiques de prévention Philippe PETRE Directeur marketing et commercial LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD <p>AVEC QUELLES STRATÉGIES DE CONQUÊTE ET DE FIDÉLISATION SE DIFFÉRENCIER</p>
9h00	DÉBAT D'INTRODUCTION Assurances auto – habitation : quelles perspectives après la loi HAMON ? <ul style="list-style-type: none"> • Résiliation, « guerre des prix », rotation des contrats : quels impacts avérés de la loi Hamon • Comment limiter la hausse des coûts de gestion et d'acquisition pour éviter l'impact haussier sur les tarifs • Organisation multicanal, réseaux physiques : comment repenser les processus de distribution • Marchés des professionnels, des jeunes... vers des stratégies de segmentation affinées ? • Comment améliorer la relation client pour mieux fidéliser les assurés Maxime CHIPOY Chargé de mission banque-assurance UFC-QUE CHOISIR <i>(sous réserve de confirmation définitive)</i> Arnaud CHNEIWEISS Secrétaire général GEMA Arnaud GIRAUDON Président ACOMMEASSURE.COM Stéphane PENET Directeur des assurances de biens et de responsabilité FFSA <p>LA GESTION DE SINISTRES AU SERVICE DE LA FIDÉLISATION ET DE LA MAITRISE DES COÛTS</p>	12h00	TÉMOIGNAGE - Pourquoi et comment cibler le MARCHÉ DES « JEUNES » : le témoignage d'AXA pour « Switch by AXA » <ul style="list-style-type: none"> • Cibler les jeunes, un pari risqué en assurances auto ? • Simplification de l'offre, pédagogie : comment prendre en compte les spécificités de ce public particulier • Avec quelle stratégie marketing 2.0 toucher les digital natives ? Amélie OUDEA-CASTERA Directeur marketing service et digital AXA FRANCE
10h00	TÉMOIGNAGE - Comment faire de la GESTION DE SINISTRES le moment privilégié de la RELATION CLIENTS <ul style="list-style-type: none"> • Après la loi Hamon, comment transformer le sinistre en levier de fidélisation • Up-selling / cross-selling : tirer profit du contact client pour rebondir commercialement • Recrutement, formation : comment accompagner l'évolution du métier de gestionnaire de sinistres • Plan stratégique du Groupe BPCE 2014 – 2017 : jusqu'où les bancassureurs peuvent-ils aller dans leur conquête du marché Renan LE DRET Membre du Comex en charge du Pôle Indemnisations, Partenariats et Juridique BPCE ASSURANCES	12h30	Déjeuner
10h20	TÉMOIGNAGE - Quelles SOLUTIONS D'INDEMNISATION INNOVANTES pour améliorer satisfaction clients, maîtrise de la charge sinistres et des coûts de gestion <ul style="list-style-type: none"> • Amazon, Darty, Capsauto... avec quels partenariats favoriser l'orientation des assurés vers des prestations négociées ? Quels bénéfices pour l'assuré, l'assureur et son partenaire • Quelle nouvelle collaboration entre service indemnisation et agents généraux pour favoriser le multi-équipement après le règlement du sinistre Franck LE VALLOIS Directeur de l'indemnisation ALLIANZ FRANCE	14h00	TABLE RONDE - DISTRIBUTION en ligne : quelle stratégie de conquête sur Internet <ul style="list-style-type: none"> • Un modèle centré sur les prix est-il toujours possible ? Quelles avancées réelles sur la qualité des garanties • Les assurés se sont-ils approprié l'assistant résiliation des comparateurs ? Avec quels résultats • Prix, conseil, simplification de l'offre, ergonomie : les éléments déterminants pour réussir sur Internet • Faut-il plus de transparence sur l'activité des comparateurs ? Une régulation européenne est-elle souhaitable • Les comparateurs peuvent-ils devenir aussi des fournisseurs de données consommateurs pour les assureurs Jérôme CHASQUES Directeur général COMPARADISE Diane LARRAMENDY Directrice générale LELYNX.FR Bertrand LIBER Directeur général LUCHEUX SAS - ASSURPEOPLE.COM Christine ROUSSILLON Directrice marketing et commercial DIRECT ASSURANCE
10h40	TÉMOIGNAGE - DÉCLARATION DE SINISTRES SUR MOBILE : comment la mettre en œuvre dès maintenant avec la capture intégrée des documents <ul style="list-style-type: none"> • Digital, applis mobiles, dématérialisation... continuer à innover pour améliorer efficacité opérationnelle et satisfaction client • Déclaration sur mobile : comment ça marche ? Quels enseignements tirer des expériences menées aux Etats-Unis • Déclenchement de l'expertise, orientation vers un garage agréé : comment réduire les délais grâce au mobile • Big data : comment exploiter les données capturées à l'issue du sinistre Alexis VERNIÈRES Vice-Président Régional KOFAX	15h00	TÉMOIGNAGE - MUTUELLES du code de la mutualité : après l'ANI, avec quelle stratégie se diversifier sur le marché IARD <ul style="list-style-type: none"> • Après le bouleversement du marché santé / prévoyance, pourquoi se lancer sur les marchés auto et MRH • Produits / distribution : quelle stratégie d'alliance pour pénétrer le marché ? Avec quel profil de partenaire Sylvain CHAPUIS Directeur général MNH
11h00	Pause		

QUELS VISAGES POUR LES ASSURANCES AUTO ET HABITATION DE DEMAIN

15h30	TABLE RONDE - VÉHICULES CONNECTÉS : quelles alliances entre assureurs et acteurs des objets connectés <ul style="list-style-type: none"> • Constructeurs auto, géants du Web, opérateurs télécom : les partenaires de demain des assureurs ? • Télématique / pay-as-you-drive... pourquoi se positionner dès aujourd'hui ? Quels sont les freins à lever • Souscription, tarification, gestion des sinistres, détection des fraudes : comment l'assurance connectée va modifier la chaîne de valeur • Big Data / traitement des données : les nouvelles technologies au service de l'individualisation de la relation ? Samuel LOYSON Responsable de la division connected car ORANGE Emmanuel VALLEE Directeur développement et projets SOLLY AZAR
16h10	TÉMOIGNAGE - MAISON CONNECTÉE : une opportunité à saisir rapidement pour l'assurance ? Le témoignage de BNP PARIBAS CARDIF sur le lancement en Italie de sa box H@bitat <ul style="list-style-type: none"> • Quel business model pour l'assurance connectée ? Quels partenariats mettre en place • Comment la domotique permet d'associer prévention des sinistres, assurance et assistance Alessandro PROMUTICO Head of global marketing Europe and Asia BNP PARIBAS CARDIF
16h30	Fin de la manifestation



TROPHÉES DES ARGUS DE LA GESTION DE SINISTRES
 candidatez avant le 11 juillet et participez à la soirée du 14 octobre

Contact :
 argusgestionssinistres@infopro-digital.com

Mercredi 19 novembre 2014

STRATÉGIE DE FIDÉLISATION DANS L'ASSURANCE

Développer et défendre votre portefeuille clients

Objectifs de la formation :

- ✓ Comprendre les nouveaux enjeux de la fidélisation dans l'assurance
- ✓ Appréhender les différents leviers de fidélisation
- ✓ Maîtriser les grandes étapes de la conception d'un programme de fidélisation

Formation animée par :



Fabienne GOARZIN
Directrice
VERTONE

8h30 Accueil des participants
9h00 Début de la formation

LES NOUVEAUX ENJEUX DE LA FIDÉLISATION DANS L'ASSURANCE

- **Pourquoi le contexte actuel oblige les assureurs à adapter leur approche clients**
ANI / loi Hamon : rappel sur les conséquences en termes de concurrence sur le marché et de risque d'attrition sur les portefeuilles clients
Nouvelles tendances comportementales : les assurés, de plus en plus informés / outillés, des chasseurs de prime pour certains ?
- **Pourquoi fidéliser**
Nouveau client / client ambassadeur / client fragilisé ... : le cycle de vie de l'assuré
Développer la valeur du client, retenir un assuré sur le départ, cultiver l'attachement à la marque... : comprendre les objectifs de fidélisation en fonction des différentes phases du cycle de vie client
- **Quels dispositifs de fidélisation, pour quels objectifs**
Du plan d'actions client segmenté au programme de fidélisation structuré, appréhender les différents dispositifs de fidélisation existants
> Illustration
- **Les programmes de fidélisation en France**
Partage des enseignements clés du benchmark multisectoriel VERTONE
Focus sur les autres secteurs - télécoms, médias, distribution, banque - et sur les marchés de l'assurance en France et à l'étranger
Analyse des tendances de fond et des signaux faibles
Quelles conclusions en tirer pour le secteur de l'assurance en France

12h30 Déjeuner

MAÎTRISER LES GRANDES ÉTAPES DE LA CONCEPTION D'UN PROGRAMME DE FIDÉLISATION

- **Élaborer sa stratégie, concevoir son offre**
Définir les cibles prioritaires et identifier les objectifs
Qualifier les leviers activables, la mécanique de fidélisation et les offres associées
Élaborer la promesse client, définir les bénéficiaires clients et mettre en avant les éléments de preuve
Définir le dispositif relationnel et le plan d'animation du programme
- **Mesurer la performance du programme**
- **Comment gérer le projet, la conception d'un programme et anticiper les risques associés**
> Cas pratique
- **Mises en situation sous forme d'exercices d'application**

17h30 Fin de la formation

Jeudi 2 et vendredi 3 octobre 2014

LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD

Comment mieux prévenir, détecter et traiter la fraude

9h00 - 17h30

Objectifs de la formation :

- ✓ Analyser les différents types de fraudes et de fraudeurs en IARD
- ✓ Savoir détecter rapidement les cas suspects
- ✓ Gérer et traiter un dossier de fraude avérée
- ✓ Mettre en œuvre une politique de prévention efficace

Formation animée par :



Bertrand NERAUDAU
Avocat à la Cour
NERAUDAU AVOCATS



Frédéric NGUYEN KIM
Directeur
ALFA- Agence pour la lutte contre la Fraude à l'Assurance

Mardi 18 et mercredi 19 novembre 2014

DE LA DÉMATÉRIALISATION À LA NON-MATÉRIALISATION

Réussir la mise en œuvre de votre projet

9h00 - 17h30

Objectifs de la formation :

- ✓ Comprendre les éléments juridiques, techniques et organisationnels
- ✓ Maîtriser les éléments clés d'un projet de dématérialisation et les impacts sur les processus métier
- ✓ Définir les axes d'évolution vers des processus zéro papier
- ✓ Identifier les opportunités de création de valeur

Formation animée par :



Bertrand HELME-GUIZON
Associé
ALFITHENOR,
Société de PÉRICLÈS GROUP

■ Conférence

Mardi 14 octobre 2014

PAVILLON D'ARMENONVILLE

Allée de Longchamp

Bois de Boulogne

75116 Paris

Parking privatif

Métro : Porte Maillot (ligne n°1)

Sortie Av. Charles de Gaulle

RERC : Neuilly-Porte Maillot

■ Formations complémentaires

Mercredi 19 novembre 2014

STRATÉGIE DE FIDÉLISATION DANS L'ASSURANCE

Jeudi 2 et vendredi 3 octobre 2014

LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD

Mardi 18 et mercredi 19 novembre 2014

DE LA DÉMATÉRIALISATION A LA NON-MATÉRIALISATION

Les formations se tiendront à Paris,
le lieu exact vous sera précisé sur votre convention
envoyée avant le stage.

**Consultez les informations relatives à l'hébergement
et à l'accès sur notre site internet :**

[http://evenements.infopro-digital.com/argus/conference-
auto-mrh-2014-621,tarifs](http://evenements.infopro-digital.com/argus/conference-auto-mrh-2014-621,tarifs)

Onglet Informations et tarifs

En partenariat avec :

KOFAX 

Kofax® est l'un des premiers éditeurs de solutions logicielles innovantes sur le marché de la capture d'informations et de l'automatisation des processus métier dès les premières phases essentielles d'interaction avec le client et quel que soit le canal de prédilection de celui-ci.

Kofax permet aux compagnies d'assurances et à leurs agences de simplifier et d'optimiser le flux d'informations entre unités commerciales et processus métier, de réduire les coûts et les risques, d'améliorer la performance des ventes et le service client et d'assurer la conformité aux réglementations.

www.kofaxfrance.fr

Avec le soutien de :



Nous contacter

Vous avez une question relative à l'un de nos événements ? Notre service clients vous apportera une réponse dans les plus brefs délais concernant le programme, le suivi de votre inscription et les modalités.

Amélie TAUGOURDEAU
ataugourdeau@infopro-digital.com
Tél. : +33 (0)1 77 92 94 76

Conditions générales de vente

Les conférences et formations des Rencontres de L'Argus de l'assurance sont organisées par la société GISI.

GISI est un organisme de formation déclarée sous le numéro d'activité 11 92 17343 92 auprès du préfet de région d'Ile de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat et ce en vertu de l'article L. 6352-12 du code du travail.

Tarifs valables jusqu'à la date des événements. TVA : 20 %. Les informations à caractère personnel recueillies ci-dessus par la société Groupe Industrie Services Info (GISI) Société par actions simplifiée au capital de 38 628 352 euros. Siège social : 10, place du Général de gaulle - 92160 ANTONY immatriculée au R.C.S.NANTERRE sous le n°442 233 417 font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont nécessaires à notre société pour traiter votre commande, et sont enregistrées dans notre fichier de clients. GISI pourra vous envoyer des communications relatives à nos activités. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 août 2004 (art. 34 et s.) vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression sur l'ensemble des données qui vous concernent.

Pour exercer ces droits, vous pouvez écrire à : cnil@gisi.fr

Retrouvez l'intégralité des modalités d'inscription et conditions générales de vente sur <http://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv>

Bulletin d'Inscription

À retourner à Pénélope Vincent / L'Argus de l'assurance

Fax : +33 (0)1 77 92 98 17

Antony Parc II - 10, place du Général de Gaulle

BP 20156 - 92186 Antony Cedex

Mme M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Tél. : Port. :

E-mail :@.....

Société :

Adresse :

.....

Code postal : Ville :

Cedex : Pays :

N° TVA intracommunautaire :

N° Commande interne :

N° de Siren :

Organisme payeur et adresse de facturation (si différents) :

.....

.....



Je m'inscris et je choisis :

- La conférence ASSURANCES AUTO - MRH du 14 octobre 2014
- La formation LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD des 2 et 3 octobre 2014
- La formation DÉMATÉRIALISATION des 18 et 19 novembre 2014
- La formation STRATÉGIE DE FIDÉLISATION du 19 novembre 2014

Tarif Assureurs		
<input type="checkbox"/> 1 Jour 995 € HT / 1194 € TTC	<input type="checkbox"/> 2 Jours 1 690 € HT / 2 028 € TTC	<input type="checkbox"/> 3 Jours 2 195 € HT / 2 634 € TTC

Inscrivez-vous à plusieurs et bénéficiez de nos tarifs dégressifs :

<http://evenements.infopro-digital.com/argus/>

- Je joins un chèque de € TTC à l'ordre du GISI
- J'enverrai mon paiement à réception de la facture
- J'accepte de recevoir des offres adressées par L'Argus de l'assurance ou ses partenaires
- Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente qui sont accessibles à l'adresse : <http://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv> et les accepte sans réserve.

Fait à :

Le :

Signature

Cachet de l'entreprise