

RENDEZ-VOUS DE LA RELATION CLIENTS

Comment devenir une organisation 100% *client centric*

- Digital, parcours client, outils CRM : comment réussir la transition vers l'omni canal
- « Phygital » et nouveau rôle des réseaux physiques, pivot de la relation clients
- Comment révolutionner vos stratégies de fidélisation
- Indemnisation et gestion de sinistres : réussir le moment clé de la satisfaction clients
- Médias sociaux, publicité, brand content... comment parler d'assurance

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



Matthieu BEBEAR
Directeur général Axa
particuliers-professionnels
AXA FRANCE



Marie CHEVAL
Président directeur
général
BOURSORAMA



Stéphane DEDEYAN
Directeur général délégué
GENERALI



**Godefroy
DE COLOMBE**
Président directeur général
DIRECT ASSURANCE



Guillaume DE LUSSAC
Directeur général
LA BANQUE POSTALE
ASSURANCES IARD



Antoine ERMENEUX
Directeur marketing et
transformation stratégique
COVEA



Eve HOHMAN
Head of marketing
SOSH / ORANGE



Frédéric MAZZELLA
Directeur relation client
de l'année 2014
Président et fondateur
BLABLACAR



Prune NOUVION
Directrice marketing
solutions
LINKEDIN



Jean-Marc PAILHOL
Membre du Comex en charge
de l'Unité Distribution
ALLIANZ FRANCE

En partenariat avec :

arvato
BERTELSMANN

E-DEAL

Avec le soutien de :



Roam
REUNION DES
ORGANISMES
D'ASSURANCE
MUTUELLE

Formation complémentaire

Mercredi 20 mai 2015

**STRATÉGIE DE FIDÉLISATION
DANS L'ASSURANCE**

Développer et défendre votre portefeuille clients

EY
Building a better
working world

GMC
SOFTWARE TECHNOLOGY

Si le rapport qualité-prix reste incontournable, la relation client devient essentielle. Les assurés sont de plus en plus exigeants et « zappeurs », la Loi Hamon ne faisant qu'accroître ce phénomène : un tiers d'entre eux envisage de changer d'assurance pour un défaut de qualité de service.

Après la course à la différenciation par les produits et les prix, autant dire que le CRM est désormais le nerf de la guerre et le dernier grand levier de croissance pour le secteur. Les assureurs ne s'y sont pas trompés et investissent actuellement en masse sur ce sujet.

- Digital, parcours client, outils CRM : répondre à un client en mouvement et réussir la transition vers l'omni canal
- Le « Phygital » ou comment digitaliser le point de vente et humaniser les canaux digitaux
- Comment révolutionner vos stratégies de fidélisation
- Réussir le moment clé de l'indemnisation et de la gestion de sinistres
- Médias sociaux, publicité, mobile... comment parler d'assurance
- Transformer toute l'organisation et impliquer les collaborateurs dans une culture client

Pour relever ces défis incontournables, L'Argus de l'assurance vous invite à participer aux 2^e Rendez-vous de la relation clients, le 19 mai 2015.

A cette occasion, un panel exceptionnel d'intervenants sera réuni dont Matthieu BEBEAR, Directeur général d'Axa Particuliers & Professionnels ou Guillaume DE LUSSAC, Directeur général de La Banque Postale Assurances IARD.

Les témoignages des benchmarks les plus innovants vous seront également présentés : LinkedIn, Sosh par Orange, Blablacar, Boursorama...

Pour optimiser vos stratégies, nous vous proposons également une journée de formation :

- 20 mai : « Stratégies de fidélisation dans l'assurance »

En me réjouissant de vous y accueillir,

Matthieu MICHON

Chef de projets événements | 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

RENDEZ-VOUS DE LA RELATION CLIENTS

Comment devenir une organisation 100% *client centric*

AVEC LES INTERVENTIONS DE :

| | |
|------------------------------|--|
| Eddie ABECASSIS | Directeur de la stratégie digitale SWISSLIFE FRANCE |
| Jean-Marie ADAM | Membre du Comex Directeur marketing et commercial BPCE ASSURANCES |
| Matthieu BEBEAR | Directeur général Axa particuliers-professionnels AXA FRANCE Président de la Commission distribution FFSA |
| Pierre BORG | Directeur associé EY |
| Marie CHEVAL | Président directeur général BOURSORAMA |
| Eric DADIAN | Président AFRC |
| Stéphane DEDEYAN | Directeur général délégué GENERALI |
| Godefroy DE COLOMBE | Président directeur général DIRECT ASSURANCE |
| Guillaume DE LUSSAC | Directeur général LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD |
| Hervé DE VEYRAC | Président AGEA |
| Antoine ERMENEUX | Directeur marketing et transformation stratégique COVEA |
| Antoine HEMON-LAURENS | Product Manager GMC SOFTWARE TECHNOLOGY |
| Eve HOHMAN | Head of Marketing SOSH / ORANGE |
| Raphaële LEROY | Directrice des relations consommateurs BNP PARIBAS |
| Franck LE VALLOIS | Directeur de l'indemnisation ALLIANZ FRANCE |
| Lionel MACHADO | Responsable des études informatiques THÉLEM ASSURANCES |
| Mélanie MAUNOURY | Responsable marché Banque Assurance ARVATO SERVICES FRANCE |
| Frédéric MAZZELLA | Directeur relation client de l'année 2014 Président et fondateur BLABLACAR |
| Prune NOUVION | Directrice marketing solutions LINKEDIN |
| Jean-Marc PAILHOL | Membre du Comex en charge de l'Unité Distribution ALLIANZ FRANCE |

Journée animée par Anne LAVAUD, Rédactrice en chef, L'ARGUS DE L'ASSURANCE

8h30 Accueil des participants

9h00 **ALLOCUTION D'OUVERTURE - Environnement toujours plus *customer centric*, émergence de la *sharing economy*: le point sur les comportements et les attentes des clients**

Frédéric MAZZELLA | Directeur relation client de l'année 2014 | Président et fondateur | **BLABLACAR**

DU DIGITAL AU « PHYGITAL » : VERS UNE RELATION CLIENTS TRANSCANAL ET SANS RUPTURE

9h25 **TABLE RONDE - En pleine RÉVOLUTION DIGITALE, comment renforcer la proximité avec l'assuré et refonder une EXPÉRIENCE CLIENT HOMOGÈNE**

- Agences, plates-formes téléphoniques, Internet, réseaux sociaux : comment assurer la cohérence des CRM, avec quelles offres produits multiaccès
- Sites web et espaces clients en ligne : quelles implications organisationnelles, pour quels bénéfices
- Solutions digitales et mobiles innovantes, nouveaux devices, applications numériques : comment bâtir une nouvelle relation
- Conduite du changement : conduire votre groupe et ses collaborateurs vers une organisation 100 % *customer centric*

Eric DADIAN | Président | **ASSOCIATION FRANÇAISE DE LA RELATION CLIENTS (AFRC)**

Stéphane DEDEYAN | Directeur général délégué | **GENERALI**

Antoine HEMON-LAURENS | Product Manager | **GMC SOFTWARE TECHNOLOGY**

Raphaële LEROY | Directrice des relations consommateurs | **BNP PARIBAS**

10h25 **INTERVIEW FACE À FACE - BANQUE EN LIGNE / ASSURANCE EN LIGNE : la success story des banquiers est-elle la référence pour les assureurs**

Marie CHEVAL | Président directeur général | **BOURSORAMA**

Godefroy DE COLOMBE | Président directeur général | **DIRECT ASSURANCE**

10h50 Pause

11h20

TABLE RONDE - Le RÉSEAU PHYSIQUE a encore de l'avenir ! Comment le réinventer

- Offrir une expérience différenciante et repenser les missions du conseiller pour améliorer la valeur ajoutée du réseau
- Proximité, relation de confiance, qualité de service et de conseil, maillage territorial... comment mettre à profit des atouts décisifs
- Le digital, nouveau vecteur de proximité clients-conseillers ?
- Quel format d'agence innovant pour une relation ré-enchantée
- Quelle politique de formation, d'accompagnement et de rémunération

Jean-Marie ADAM | Membre du Comex | Directeur marketing et commercial | **BPCE ASSURANCES**

Pierre BORG | Directeur associé | **EY**

Guillaume DE LUSSAC | Directeur général | **LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD**

Hervé DE VEYRAC | Président | **AGEA**

Jean-Marc PAILHOL | Membre du Comex en charge de l'Unité Distribution | **ALLIANZ FRANCE**

LA FIDÉLISATION DES ASSURÉS : UNE URGENCE POUR 2015/2016

12h35 **TÉMOIGNAGE - FIDÉLISATION DANS L'ASSURANCE : la révolution est en marche !**

- Avec quelles mesures combattre l'accélération du « churn »
- Loi Hamon : impacts et réactions pour limiter les résiliations
- Face à des consommateurs toujours plus zappeurs, aux comparateurs et à des tarifications agressives, comment relever le pari de la fidélité
- Programmes à points / promotions / multi-équipement / parrainage / recommandation / services... : cartographie et évaluation des dispositifs

Matthieu BEBEAR | Directeur général Axa particuliers-professionnels | **AXA FRANCE** | Président de la Commission distribution | **FFSA**

13h00 Déjeuner

14h30 **TÉMOIGNAGE - INDEMNISATION ET GESTION DE SINISTRES : comment renforcer le pilier majeur de la fidélisation**

- Pourquoi le plan « CS² » est l'un des piliers de « Réussir notre croissance », la stratégie d'Allianz France
- Comment bien gérer l'après-vente pour satisfaire et fidéliser le client et en faire un ambassadeur de la marque

Franck LE VALLOIS | Directeur de l'indemnisation | **ALLIANZ FRANCE**

TRANSFORMER LA RELATION CLIENTS : BENCHMARK ET OUTILS

15h00 **BENCHMARK - Développer une nouvelle expérience clients digitale : le cas SOSH PAR ORANGE**

- Faire face à l'arrivée d'un nouvel acteur avec une position disruptive sur le marché
- Comment rebondir en créant une marque 100 % digitale
- Quel business model pour créer une marque forte et un univers digital innovant, tant en acquisition qu'en relation client
- Comment surfer sur la révolution smartphone

Eve HOHMAN | Head of Marketing | **SOSH / ORANGE**

15h20 **TÉMOIGNAGE - Agilité, qualité, meilleures pratiques : comment transformer l'expérience client des assurés**

- Comment créer une expérience client unique ? Avec quels outils, quels profils de conseillers et quel parcours de formation
- Gagner en qualité de service pour faire de la relation clients le facteur différenciant et de fidélisation
- Comment prendre en compte la voix du client, ou comment entendre, recueillir, traiter et optimiser son parcours pour mieux le satisfaire

Mélanie MAUNOURY | Responsable marché Banque Assurance | **ARVATO SERVICES FRANCE**

15h45 **TÉMOIGNAGE - Comparateurs, agences, centres de relation client, sites web, événements locaux... Comment construire un parcours client sans couture**

- Comment centraliser les données en brisant les silos d'informations
- Quels enjeux en termes de conduite du changement auprès du réseau

Lionel MACHADO | Responsable des études informatiques | **THÉLEM ASSURANCES**

QUEL DIALOGUE INSTAURER AUTOUR DU PRODUIT D'ASSURANCE

16h10 **TABLE RONDE - Réseaux sociaux, mobilité, publicité : COMMENT PARLER D'ASSURANCE**

- Quelles sont les ruptures, évolutions et perspectives dans la communication des assureurs
- Instauration d'un dialogue efficace sur les réseaux sociaux et renforcer sa e-réputation
- Le mobinaute : comment répondre aux besoins de cette cible incontournable
- De la marque à l'innovation : comment émerger dans un contexte ultra concurrentiel : mécénat, naming, prévention, utilité sociale...

Eddie ABECASSIS | Directeur de la stratégie digitale | **SWISSLIFE FRANCE**

Antoine ERMENEUX | Directeur marketing et transformation stratégique | **COVEA**

Prune NOUVION | Directrice marketing solutions | **LINKEDIN**

17h00 Fin de la manifestation

Retrouvez le programme détaillé de cet événement sur : <http://evenements.infopro-digital.com/argus/>

Mercredi 20 mai 2015

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, Directeur, VERTONE

Fabienne GOARZIN est associée au sein du cabinet VERTONE. Elle bénéficie de plus de 15 ans d'expérience dans le conseil en Marketing et Relation Client. Elle accompagne ses clients dans la mise en œuvre de politique client, la conception et la refonte de programmes de fidélisation. Elle a notamment conduit la refonte du programme de fidélité de SNCF.

8h30 Accueil des participants

LES NOUVEAUX ENJEUX DE LA FIDÉLISATION DANS L'ASSURANCE

- **Introduction : 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

- **Benchmark : 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**

- **Illustrations** : présentations ponctuées de cas réels et mises en situation sous forme d'exercices d'application

17h30 Fin de la formation

LE CLUB DES DIRIGEANTS DE L'ASSURANCE

De la prospective à l'innovation

**Découvrez le Club des dirigeants
de *L'Argus de l'assurance* et devenez-en
l'un des membres privilégiés !**

LA VOCATION DU CLUB

- Depuis 2004 : être un **lieu de rencontres**, de débats et de réflexions sur l'avenir de l'assurance
- **Débattre sur la prospective et anticiper** les mutations du secteur avec des personnalités d'exception : dirigeant, philosophe, sociologue, économiste, entrepreneur innovant...
- Mettre en avant les **meilleures initiatives** du marché, comparées aux autres secteurs d'activité
- Animer un **observatoire de veille** sur la prospective et l'innovation
- Contribuer au **rayonnement des membres** du club avec une visibilité sur les activités du club dans *L'Argus de l'assurance* et sur le site web.

LE CLUB, UN RÉSEAU D'INFLUENCE

- Un **cercle privé** de membres dirigeants de l'assurance
- Des **rencontres privilégiées** trimestrielles avec des personnalités reconnues pour leur savoir et leur regard original porté sur l'assurance
- Une proximité avec la rédaction de *L'Argus de l'assurance*
- Des **invitations personnelles** aux nombreux événements, conférences et remises de prix, lieux de rencontre pour tout le secteur, organisés par *L'Argus de l'assurance* (plus d'une vingtaine par an).

**Pour tout renseignement concernant
le club et les modalités d'adhésion,
contactez Matthieu MICHON
par email à mmichon@infopro-digital.com
ou au 01 77 92 92 91**

■ Conférence

Mardi 19 mai 2015

PAVILLON CAMBON CAPUCINES

46 rue Cambon

75001 Paris

Métro : Madeleine (lignes n° 8-12-14),

Opéra (lignes N° 3-7-8)

Parking Vinci place de la Madeleine

■ Formation complémentaire

Mercredi 20 mai 2015

La formation se tiendra 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-rdv-de-la-relation-clients-2015-1157,tarifs>

Onglet Informations et tarifs

Avec le soutien de :



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'Île 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>

En partenariat avec :

arvato
BERTELSMANN

Arvato, leader de la Relation Client a développé la première combinaison d'expertises intégrées, qui interagissent et s'enrichissent mutuellement pour conquérir et fidéliser les consommateurs. Arvato couvre l'ensemble des besoins en solutions innovantes dédiées aux nouvelles approches de la relation client. Dans le cadre de ses relations étroites et privilégiées avec ses clients, arvato services s'implique naturellement dans leurs choix stratégiques, tactiques et opérationnels. Ses équipes d'experts métiers s'appuient sur des spécialistes sectoriels et opérationnels pour piloter les multiples ressources internes : humaines, technologiques, financières, etc. et gérer des programmes complets de fidélisation, VAD et e-commerce, abonnement, fundraising, animation de communautés.

www.arvato.fr

E-DEAL

Depuis 1998, E-DEAL apporte une vision différente du CRM pour les grandes entreprises. Editeur de suites logicielles Globales et Unifiées de Gestion de la Relation Client (CRM), leader en France, E-DEAL a conçu une plateforme de CRM qui adresse globalement les problématiques de Relation Client de chaque entreprise (vente, marketing, call center, e-CRM, analytique, ...) de façon extrêmement modulaire. Cette approche à la fois globale et modulaire permet à une organisation de créer une véritable synergie client : partage de l'information et collaboration autour d'une vue client à 360°.

www.e-deal.com



Au sein du département Financial Services Office (FSO) d'Ernst & Young et Associés (EY), notre équipe vous aide à concevoir et mettre en oeuvre des leviers de croissance durables, en s'appuyant sur un réseau intégré de 12 pays européens.

Les équipes Conseil en Stratégie, Marketing et Innovation d'EY vous accompagnent dans les domaines suivants :

- Stratégie de croissance : innovation, investissement et ingénierie financière ;
- Performance marketing, vente et relation client ;
- Transformation digitale ;
- Business analytics : saisir les opportunités de croissance liée à la collecte, l'analyse et la valorisation de vos données.

FSO est l'organisation dédiée par EY à l'industrie financière et intègre à l'échelle mondiale des professionnels spécialisés en audit, gestion des risques, réglementation, optimisation des performances et accompagnement des transactions, au service des acteurs de la banque et des marchés de capitaux, de l'assurance et de la gestion d'actifs. L'activité FSO compte en Europe près de 23 000 collaborateurs, dont 47 associés et plus de 700 professionnels en France.

www.ey.com/fr



Leader mondial de la Gestion des Communications Clients (CCM), GMC propose des solutions logicielles innovantes pour créer des communications performantes qui transforment l'expérience client. Nous offrons aux assurances et services financiers une solution unique, reconnue par les analystes, pour développer des communications contextuelles, hautement personnalisées, qui favorisent la relation client et la fidélisation, sur l'ensemble des canaux de (smartphone, tablettes, web, call center), et ce, tout au long du cycle de vie du client.

www.gmc.net/fr/accueil/

VOUS ÊTES CONCERNÉS :

Secteurs

- Compagnies d'assurance • Mutuelles • Institutions de prévoyance
- Sociétés de bancassurance • Sociétés de courtage • Sociétés d'assistance • Cabinets de conseil • Organisations professionnelles •

Fonctions

- Présidents • Directions générales • Directions relation client • Directions marketing • Directions commerciales • Directions des réseaux • Directions développement • Directions communication
- Directions activités digitales • Directions multicanal • Directions stratégie • Directions innovation • DSI • Agents généraux
- Commerciaux • Courtiers • CGPI •

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 du 19 mai 2015

La formation du 20 mai 2015



| Tarif assureur | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Jour 995 € HT / 1194 € TTC | <input type="checkbox"/> 2 Jours 1690 € HT / 2028 € TTC |

| Tarif non assureur : | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 Jour 1295 € HT / 1554 € TTC | <input type="checkbox"/> 2 Jours 1995 € HT / 2394 € 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 |
|------------------------|