

# E-ASSURANCE

## Comment saisir les opportunités de la transformation digitale

- Loi Hamon, ANI, entrée de Google sur le marché : quels impacts sur la distribution
- E-seniors / professionnels : les meilleures stratégies digitales pour capter ces cibles clés
- Ergonomie, chats, *web call back*... : avec quelles innovations optimiser votre e-performance
- Comment maîtriser l'ère des réseaux sociaux et de la *smartphone society*

### AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



Benoît THIEULIN  
Président  
CONSEIL NATIONAL DU NUMERIQUE

### LES TÉMOIGNAGES DE



Christophe BARDET  
Directeur général  
SWINTON INSURANCE  
et MMA HOLDING  
GRANDE BRETAGNE



François-Xavier BOISSEAU  
Président directeur général  
AGEAS INSURANCE LIMITED  
et GROUPAMA INSURANCES



Lex BRADSHAW-ZANGER  
Client partner assurance-finance  
FACEBOOK



Nicolas WENG KAN  
Directeur Google Compare  
GOOGLE EMEA

### ET NOTAMMENT LES INTERVENTIONS DE

- Nelly BROSSARD, *Directrice générale*, AMAGUIZ
- Pierre-Alain DE MALLERAY, *Directeur général*, GROUPE SANTIANE
- Diane LARRAMENDY, *Directrice générale*, LELYNX.FR

En partenariat avec :

**Deloitte.**

**DOCAPOST BPO**  
BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Avec le soutien de :



www.fevad.com  
fédération e-commerce  
et vente à distance

Formations complémentaires

8 NOVEMBRE 2013 • **STRATÉGIES MOBILES**

14 NOVEMBRE 2013 • **CROSS-CANAL**

19-20 NOVEMBRE 2013

**COMMUNITY MANAGEMENT & RÉSEAUX SOCIAUX**

21 NOVEMBRE 2013 • **E-REPUTATION**

Au cours des six derniers mois, plus d'un tiers des internautes ont fait une requête sur Google liée à l'assurance. Seulement, à peine 4 % des ventes de produits d'assurance sont réalisées aujourd'hui sur le web (70 % outre-Manche). Les prévisions sont néanmoins telles que d'ici 2030, près de 50 % des clients devraient ne plus se rendre en agence, mais effectuer en ligne leurs transactions assurancielles.

Dans un contexte de distribution online impactée par l'actualité réglementaire et l'arrivée de Google sur le marché, sur quelle stratégie miser pour capter dès maintenant ce potentiel de croissance considérable ?

- Loi Hamon, ANI, nouveaux entrants : comment saisir les opportunités online
- E-seniors et TNS : avec quelles stratégies digitales conquérir et fidéliser ces cibles clés
- Ergonomie, chats, *web call back*... : les leviers d'innovation pour optimiser votre e-performance
- Comment maîtriser l'ère des réseaux sociaux et de la *smartphone society*

Pour relever ces défis incontournables, *L'Argus de l'assurance* vous invite à participer aux 7<sup>e</sup> Rencontres de l'e-assurance, le 7 novembre 2013 à Paris. A l'occasion de cet événement, Benoit THIEULIN, Président du Conseil National du Numérique, et de très nombreux décideurs, français et anglais, seront réunis pour débattre de la révolution digitale qui nous attend.

Pour optimiser vos stratégies de distribution, nous vous proposons également des journées de formation :

- le 8 novembre 2013 : « Stratégies mobiles » ;
- le 14 novembre 2013 : « Cross-canal en assurance » ;
- les 19 et 20 novembre 2013 : « Community management & réseaux sociaux » ;
- le 21 novembre 2013 : « E-réputation en assurance » ;

En me réjouissant de vous y accueillir,

**Matthieu MICHON**

**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

# E-ASSURANCE

## Comment saisir les opportunités de la transformation digitale

### AVEC LES INTERVENTIONS DE :

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Christophe BARDET</b>        | Directeur général<br><b>SWINTON INSURANCE</b><br><b>MMA HOLDING GRANDE BRETAGNE</b>         |
| <b>François-Xavier BOISSEAU</b> | Président Directeur général<br><b>AGEAS INSURANCE LIMITED</b><br><b>GROUPAMA INSURANCES</b> |
| <b>Lex BRADSHAW-ZANGER</b>      | Client partner assurance-finance<br><b>FACEBOOK</b>   |
| <b>Nelly BROSSARD</b>           | Directrice générale<br><b>AMAGUIZ</b>   |
| <b>Emmanuel CHAZALET</b>        | Directeur communication externe<br><b>AG2R LA MONDIALE</b>                                  |
| <b>Marie CONTENT</b>            | Directrice générale<br><b>MUTUELLE.FR</b><br><b>CMONASSURANCE.COM</b>                       |
| <b>Martin CORIAT</b>            | Directeur général<br><b>CONFUSED.COM</b>  |
| <b>Sabine DE LALUN</b>          | Directrice marketing et services entreprises<br><b>AXA FRANCE</b>                           |
| <b>Pierre-Alain DE MALLERAY</b> | Directeur général<br><b>GROUPE SANTIANE</b>   |
| <b>Renaud DESVIGNES</b>         | Directeur marketing<br><b>NATIXIS ASSURANCES</b>  |
| <b>Béatrice GUEGUINIAT</b>      | Directrice Internet<br><b>MAIF</b>  |
| <b>Diane LARRAMENDY</b>         | Directrice générale<br><b>LELYNX.FR</b>   |
| <b>Jean-Pierre LE BORGNE</b>    | Directeur associé<br><b>YUSEO</b>   |
| <b>Julien LEVY</b>              | Senior manager conseil<br><b>DELOITTE</b>   |
| <b>Julien MALDONATO</b>         | Senior manager conseil<br><b>DELOITTE</b>   |
| <b>Valérie MORISSON</b>         | Directrice générale adjointe<br><b>TNS SOFRES</b>   |
| <b>Michaël SHERIFF</b>          | Directeur Solutions SI & Contralia,<br><b>DOCAPOST BPO</b>                                  |
| <b>Tanguy THEVENET</b>          | Président directeur général<br><b>HYPERASSUR.COM</b>  |
| <b>Benoît THIEULIN</b>          | Président<br><b>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE</b>   |
| <b>Nicolas WENG KAN</b>         | Directeur Google Compare<br><b>GOOGLE EMEA</b>  |

### VOUS ÊTES CONCERNÉS :

#### Secteurs

- Compagnies d'assurances • Mutuelles • Institutions de prévoyance
- Sociétés de bancassurance • Sociétés d'assistance • Cabinets de courtage • Sociétés de conseil, éditeurs logiciels et prestataires informatiques • Organisations professionnelles •

#### Fonctions

- Présidents • Directions générales • Directions marketing • Directions Internet et technologies • Directions stratégies multicanale • Directions du développement • Directions stratégie • Directions des risques • Directions innovation • Directions commerciales • Directions des sinistres • Directions techniques • DSI •

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

8h30 Accueil des participants

9h00 **ALLOCATION D'OUVERTURE - L'économie numérique : quels enjeux pour le monde de demain**

- Quelle place pour le digital, le commerce électronique et le big data
- Taxe, fiscalité, réglementation : la feuille de route du gouvernement et des autorités pour le numérique

**Benoît THIEULIN** | Président | **CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE**

9h30 **TABLE RONDE - Loi Hamon, ANI et pénétration de Google sur le marché français : quels impacts sur la distribution online**

- Avec un turnover accru, se dirige-t-on vers un renforcement des parts de marché pour les canaux digitaux
- Vers une homogénéisation de la tarification entre assureurs traditionnels et assureurs directs ?
- Comment envisager la redéfinition du rôle des comparateurs et quels impacts de l'arrivée de Google
- Quelles stratégies web en santé face à la recomposition du marché après l'ANI

**Marie CONTENT** | Directrice générale | **MUTUELLE.FR** | Directrice générale | **CMONASSURANCE.COM**

**Pierre-Alain DE MALLERAY** | Directeur général | **GROUPE SANTIANE**

**Diane LARRAMENDY** | Directrice générale | **LELYNX.FR**  
**Tanguy THEVENET** | Président directeur général | **HYPERASSUR.COM**

10h30 Pause

11h00 **TÉMOIGNAGES - Avec quelles stratégies mobiles inventer une nouvelle forme de relation client et renforcer votre présence électronique**

*Introduction : le rôle du smartphone dans le processus d'achat en France et à l'international*

- Comment intégrer le mobile à votre stratégie multicanal globale, pour quel ROI
- Quels services et applications pour accompagner le mobinaute
- Comment gérer le défi de la sécurité des données lié à l'utilisation d'appareils mobiles
- Tablettes : l'outil de prédilection de demain pour vos forces commerciales ?

**Valérie MORISSON** | Directrice générale adjointe | **TNS SOFRES**

Avec l'intervention d'un assureur

*Panorama des utilisations « mobile » en assurance dans le monde : après la phase d'apprentissage, quelles tendances se dégagent ?*

**Julien LEVY** | Senior manager conseil | **DELOITTE**

11h45 **TÉMOIGNAGE - La souscription en mobilité : un levier pour consolider votre relation client et développer votre activité**

*Avec le témoignage vidéo du GROUPEMENT MILITAIRE DE PRÉVOYANCE DES ARMÉES (GMPA)*

**Michaël SHERIFF** | Directeur Solutions SI & Contralia | **DOCAPOST BPO**

12h15 **TÉMOIGNAGE - Marché des e-seniors : quelles stratégies pour capter ce segment de clientèle à fort potentiel**

- Portrait du e-senior : ses comportements sur la toile et ses attentes pour consommer online
- ANI, réforme des retraites, dépendance : les stratégies digitales pour saisir les opportunités sur le marché du vieillissement
- Avec quelles offres et services répondre aux attentes de cette cible, l'attirer et la fidéliser

**Emmanuel CHAZALET** | Directeur communication externe | **AG2R LA MONDIALE**

12h40 **TÉMOIGNAGE - TPE, PME, TNS : comment mener la bataille sur le marché très disputé des professionnels**

- Pourquoi ce marché est l'un des plus attractifs
- Qui sont ces clients professionnels : profils et comportements sur le net
- Programmes relationnels sur mesure, interface en ligne, diagnostic des risques connecté... Quels services web pour attirer et retenir cette clientèle

**Sabine DE LALUN** | Directrice marketing et services entreprises | **AXA FRANCE**

13h00 Déjeuner

14h30 **INTERVIEW - Quelle place pour Google dans le paysage européen de la distribution d'assurance**

**Nicolas WENG KAN** | Directeur Google Compare | **GOOGLE EMEA**

14h45 **TABLE RONDE - Face à la puissance de l'e-assurance sur le marché britannique, l'exception française est-elle durable ?**

**Christophe BARDET** | Directeur général | **SWINTON INSURANCE** et **MMA HOLDING GRANDE BRETAGNE**  
**François-Xavier BOISSEAU** | Président directeur général | **AGEAS INSURANCE LIMITED** et **GROUPAMA INSURANCES**  
**Martin CORIAT** | Directeur général | **CONFUSED.COM**  
**Nicolas WENG KAN** | Directeur Google Compare | **GOOGLE EMEA**

15h45 **DÉBAT - F-commerce, Twitter, community management... : générer du ROI en intégrant les réseaux sociaux à votre dispositif cross-canal**  
*Présentation de l'étude Social Business : quels acteurs réussissent le mieux ? Comment se matérialisent les bénéfices dans l'entreprise ?*

- Comment dialoguer avec les différentes communautés et mener les conversations online
- Gamification, digital content, vidéos virales, prévention... mode d'emploi pour créer du trafic et animer la relation client sur ces media
- Avec quels outils de mesure quantifier les performances de votre marketing social

**Lex BRADSHAW-ZANGER** | Client partner assurance finance | **FACEBOOK**

**Renaud DESVIGNES** | Directeur marketing | **NATIXIS ASSURANCES**

**Julien MALDONATO** | Senior manager conseil | **DELOITTE**

16h30 **TABLE RONDE - Comment refonder l'expérience client en ligne et renforcer votre e-performance**

- Quels sont les écueils rencontrés par les consommateurs sur les sites des assureurs
- Relation client online : comment combler les lacunes du marché par rapport aux autres secteurs
- Compréhension des besoins client, mise en scène des offres, ergonomie : les clés pour une refonte de vos propositions en ligne
- Click to chat, click to call... Les meilleurs dispositifs pour humaniser la relation à distance

**Nelly BROSSARD** | Directrice générale | **AMAGUIZ**

**Béatrice GUEGUINIAT** | Directrice Internet | **MAIF**

**Jean-Pierre LE BORGNE** | Directeur associé | **YUSEO**

17h30 Fin de la manifestation

**Vendredi 8 novembre 2013**

## **STRATÉGIES MOBILES**

**Comment innover pour renforcer l'expérience client**

Formation animée par :



Abder ROCHDI  
CEO et co-fondateur,  
TenSo digital marketing

- ✓ Optimiser le potentiel du mobile pour communiquer, vendre ou fidéliser en assurance
- ✓ Concevoir et mettre en place une stratégie mobile intégrée à votre démarche cross-canal
- ✓ Maîtriser les applications et outils mobiles adaptés à l'assurance
- ✓ Savoir gérer la problématique de la preuve digitale en M-assurance
- ✓ Benchmarker les meilleures pratiques au travers de *use cases* et intervention de la Société Générale

**Mardi 19 et mercredi 20 novembre 2013**

## **COMMUNITY MANAGEMENT & RÉSEAUX SOCIAUX**

**Comment bâtir votre stratégie sociale on-line**

Formation animée par :



Vincent CHAIGNEAU  
Social media strategist  
OWL Marketing

- ✓ Maîtriser les réseaux sociaux
- ✓ Benchmarker les pratiques des assureurs présents sur la toile
- ✓ Cerner le métier de community manager
- ✓ Apprendre à gérer l'image de son entreprise et sa e-réputation
- ✓ Réaliser le suivi de ses actions sur les réseaux sociaux

**Jeudi 14 novembre 2013**

## **CROSS-CANAL EN ASSURANCE**

**Maîtriser les dernières tendances, anticiper les nouveaux enjeux**

Formation animée par :



Bénédicte DAULL-MASSART  
Consultante en stratégies Internet

- ✓ Comprendre un processus d'achat de moins en moins linéaire
- ✓ Décrypter un panorama international des initiatives et tendances cross-canal du secteur
- ✓ Appréhender les pratiques novatrices avec des retours d'expériences du marché
- ✓ Maîtriser les outils pour définir votre approche cross-canal
- ✓ Savoir formaliser et mettre en œuvre une stratégie adaptée

**Jeudi 21 novembre 2013**

## **E-RÉPUTATION EN ASSURANCE**

**Comment gérer son image sur Internet**

Formation animée par :



Vincent CHAIGNEAU  
Social media strategist  
OWL Marketing

- ✓ Comprendre les mécanismes de l'e-réputation
- ✓ Apprendre à faire le diagnostic de sa réputation
- ✓ Savoir repérer les lieux d'influence et modérer les conversations autour de sa marque
- ✓ Gérer ses prises de parole
- ✓ Mettre en place un protocole de gestion de crise

**Programmes détaillés de ces formations sur :**

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

## ■ Conférence

**Jeudi 7 NOVEMBRE 2013**

PAVILLON KLÉBER

7 rue Cimarosa

75116 PARIS

Métro : Boissière (ligne n°6)

Parking : Kléber Longchamp,

65 avenue Kléber 75116 PARIS

## ■ Formations complémentaires

**Vendredi 8 novembre 2013**

**Jeudi 14 novembre 2013**

**Mardi 19 et mercredi 20 novembre 2013**

**Jeudi 21 novembre 2013**

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-  
e-assurance-2013-290,tarifs](http://evenements.infopro-digital.com/argus/conference-<br/>e-assurance-2013-290,tarifs)

Onlet Informations et tarifs

## En partenariat avec

# Deloitte.

Deloitte couvre une palette d'offres de services très large : consulting, audit et risk services, juridique et fiscal, expertise comptable et corporate finance, suivant sa stratégie pluridisciplinaire.

Nos 200 000 professionnels, à travers le monde, sont animés par un objectif commun, faire de Deloitte la référence en matière d'excellence de service.

En France, Deloitte compte 6 800 collaborateurs et associés travaillant auprès de clients de toutes tailles et de tous secteurs. Accompagnant l'évolution de la société et les transformations qui y interviennent, le domaine du conseil en assurance compte parmi les secteurs les plus dynamiques au service des acteurs français, européens et mondiaux.

[www.deloitte.fr](http://www.deloitte.fr)



Docapost BPO privilégie une approche de l'externalisation intelligente, fondée sur l'optimisation des processus et de l'évolution permanente des besoins des entreprises, administrations ou institutions.

Docapost BPO, en tant que prestataire de service de gestion de preuve, propose notamment une solution de souscription électronique, CONTRALIA, permettant de gérer le processus de bout en bout en passant par l'identification, l'authentification (lutte contre la fraude), consentement (signature électronique sur téléphone, tablette de signature ou tactile ...), paiement avec par exemple la gestion des mandats SEPA et diffusion du contrat (coffre-fort électronique, mail sécurisé, LRE ...).

[www.contralia.fr](http://www.contralia.fr)

## 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.

**Lamia ALILAT**  
**[lalilat@infopro-digital.com](mailto:lalilat@infopro-digital.com)**  
**Tél. : (+ 33) 1 77 92 99 06**

## 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 : 19,6 %. 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](mailto:cnil@gisi.fr)

Retrouvez l'intégralité des modalités d'inscription et conditions générales de vente sur <http://evenements.infopro.fr/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 E-ASSURANCE du 7 novembre 2013
- La formation STRATÉGIES MOBILES du 8 novembre 2013
- La formation CROSS-CANAL EN ASSURANCE du 14 novembre 2013
- La formation COMMUNITY MANAGEMENT & RÉSEAUX SOCIAUX des 19-20 novembre 2013
- La formation E-RÉPUTATION du 21 novembre 2013

| Tarif Normal  |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 Jour<br>995 € HT / 1190,02 € TTC | <input type="checkbox"/> 2 Jours<br>1595 € HT / 1907,62 € TTC | <input type="checkbox"/> 3 Jours<br>1995 € HT / 2386,02 € TTC |

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

<http://evenements.infopro.fr/argus/>

- Je joins un chèque de.....€ TTC à l'ordre du Groupe Industries Services Info
- 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.fr/argus/cgv> et les accepte sans réserve.

Fait à : .....

Le : .....

Signature

|                        |
|------------------------|
| Cachet de l'entreprise |
|------------------------|