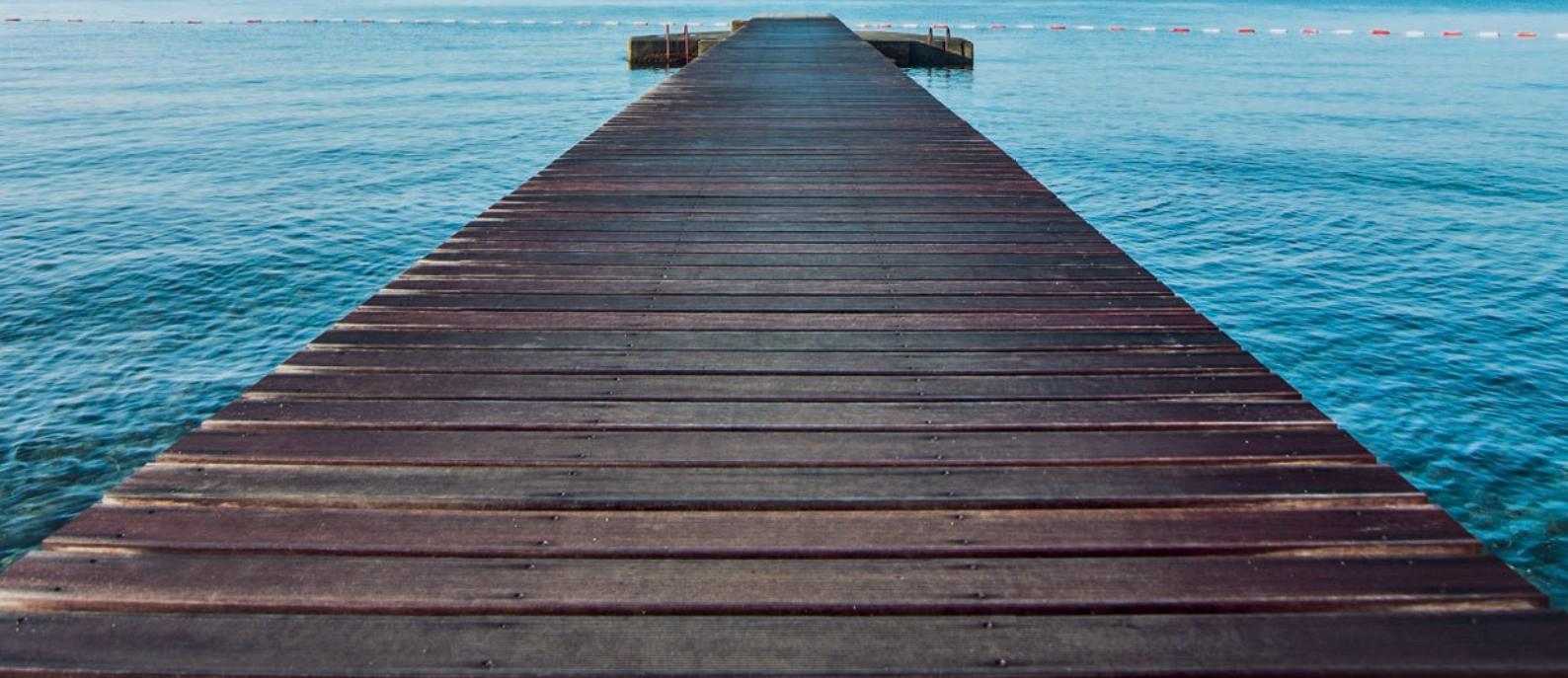


HAVAS VOYAGES

TOUT PART DE VOUS



**APPEL D'OFFRES
CONCEPTUEL**

SOMMAIRE

A	PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ ET DE L'ÉQUIPE PROPOSÉE	8
01	NOM DE LA SOCIÉTÉ DE COURTAGE, ADRESSE	9
02	ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ	11
03	ÉQUIPE PROPOSÉE POUR HAVAS VOYAGES TANT DANS LA PHASE DE DÉTERMINATION DES BESOINS EN COUVERTURE, DE L'ORGANISATION DE L'APPEL D'OFFRES, DE LA MISE EN ŒUVRE ET DU SUIVI. PRÉCISER LE RÔLE DE CHAQUE INTERVENANT. FOURNIR BOOK CV.	13
04	POUR LES COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES JURIDIQUES OU D'ACTUARIAT VOIRE D'AUTRES SPÉCIALITÉS, DISPOSEZ-VOUS DE VOS PROPRES ÉQUIPES OU ÊTES-VOUS AMENÉS À SOUS-TRAITER CERTAINES FONCTIONS ? SI OUI À QUELS INTERVENANTS ?	22
05	QUELS SERVICES PROPOSEZ-VOUS EN MATIÈRE DE VEILLE JURIDIQUE ET TECHNIQUE ?	23
06	IMPLANTATIONS SUR LE TERRITOIRE NATIONAL ? À L'INTERNATIONAL ?	24
07	CERTIFICATIONS (ISO...), LABELS OU DISTINCTIONS OBTENUES ? MODIFICATIONS SUR LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES ?	25
	POINTS À RETENIR	25
B	ÉTUDE, CONSEIL ET PLACEMENT	26
08	QUELS SERAIENT VOS PRINCIPAUX COMMENTAIRES OU RECOMMANDATIONS POUR MENER À BIEN LES OPÉRATIONS COMPTE-TENU DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS DE HAVAS VOYAGES ?	27
09	PROPOSER UN PLANNING DÉTAILLÉ DES OPÉRATIONS À PARTIR DE L'ENTRÉE EN RELATION AVEC HAVAS VOYAGES ET LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DES GARANTIES.	28
10	UN DES OBJECTIFS DE HAVAS VOYAGES EST DE PROPOSER DES GARANTIES MEILLEURES À SES CLIENTS DANS LE CADRE D'UN MONTAGE DONT LE COÛT SERAIT IDENTIQUE OU MOINDRE. QUELLE SERAIT VOTRE DÉMARCHE POUR ABOUTIR À CET OBJECTIF ?	28

11	APRÈS ÉTUDE DES CONTRATS EXISTANTS, QUELLES SONT VOS PRÉCONISATIONS POUR L'OPTIMISATION ET L'AMÉLIORATION DES GARANTIES DÉJÀ SOUSCRITES PAR HAVAS VOYAGES ?	29
12	DÉcrire, sous forme de tableau, l'ensemble des garanties proposées à la question précédente, préciser les éventuelles exclusions (toute garantie non explicitement exclue sera considérée comme intégrée dans l'offre).	30
13	DÉcrire votre méthodologie / conseils pour la détermination du montage/ programme idéal pour réduire les coûts.	31
14	Sans consultation préalable des assureurs, proposer sur la base des données statistiques des cinq dernières années au moins deux montages différents permettant d'optimiser les coûts des garanties proposées.	32
15	Quelle assistance proposez-vous pour la négociation et la rédaction des clauses du contrat ? Avez-vous des recommandations particulières ou des points de vigilance à souligner dans ce domaine ?	33
16	Quelles sont vos propositions pour déterminer la liste des assureurs à interroger ?	33
17	Quelles est votre méthodologie pour l'organisation de l'appel d'offres et la sélection des assureurs ?	35
18	Quels seraient vos principales recommandations pour la sélection de l'assureur et les critères de sélection qui vous paraissent particulièrement importants ? Disposez-vous d'une expérience et de références en tant que courtier-conseil dans l'assurance voyages ? Avez-vous des préconisations sur ce thème ?	36
POINTS À RETENIR		36
C	GESTIONS DES POLICES	37
19	Quels services proposez-vous dans votre prestation de suivi du programme en tant que courtier ?	38
20	Sur une année d'assurance, indiquer le planning des prestations et services proposés ? (le reporting fera l'objet de questions séparées)	38
21	Quelles informations sont échangées avec l'assureur ? à quelle fréquence ?	39

22	QUELLES POURRAIENT ÊTRE VOS PROPOSITIONS EN CAS DE DÉSÉQUILIBRE DES S/P VARIABLES SELON LES DIFFÉRENTES OFFRES DE HAVAS VOYAGES ?	40
23	COMMENT JUGEZ-VOUS DE LA NÉCESSITÉ D'ADAPTER LES GARANTIES EN COURS DE VIE D'UN CONTRAT ?	40
24	EN MATIÈRE DE TARIFICATION ET D'ÉVOLUTION DE CETTE TARIFICATION DANS LE TEMPS, QUELS ENGAGEMENTS DEMANDEREZ-VOUS À L'ASSUREUR ? APRÈS LA SÉLECTION DU (DES) ASSUREUR(S), Veuillez PRÉCISER VOS RÔLES RESPECTIFS, SOUS FORME DE TABLEAU, POUR LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DU PROGRAMME.	40
25	DANS QUELS CAS ET DANS QUELLES CONDITIONS SERIEZ-VOUS AMENÉS À PROPOSER À HAVAS VOYAGES UN CHANGEMENT D'ASSUREUR ?	41
26	POUR CETTE PHASE DE MISE EN ŒUVRE, QUELS SONT LES SERVICES, MÉTHODOLOGIES OU PRESTATIONS QUI, SELON VOUS, VOUS DISTINGUENT DE VOS CONCURRENTS ET QUE VOUS SOUHAITERIEZ METTRE EN AVANT ?	42
POINTS À RETENIR		42
D	GESTION DES SINISTRES	43
27	QUELLES SONT VOS RECOMMANDATIONS POUR L'OPTIMISATION DU PROCESSUS DE DÉCLARATION ET DE SUIVI DES SINISTRES ?	44
28	QUELS SONT LES SERVICES QUE VOUS PROPOSEZ POUR LE MONTAGE ET LA GESTION DES DOSSIERS DES SINISTRES ?	46
29	QUELLES SONT LES PRESTATIONS QUE VOUS PROPOSEZ POUR LE SUIVI DES DOSSIERS DE SINISTRES ?	48
30	QUELS SONT LES SERVICES QUE VOUS PROPOSEZ POUR LE SUIVI DES DOSSIERS RECOURS ?	50
POINTS À RETENIR		50
E	INFORMATION ET REPORTING	51
31	PRÉSENTER LE REPORTING DÉTAILLÉ QUI SERA PRÉSENTÉ À L'ÉQUIPE DÉDIÉE CHEZ HAVAS VOYAGES.	52
32	EN MATIÈRE DE MISE À DISPOSITION D'INFORMATIONS SUR LES CONTRATS / GARANTIES, QUELS SERVICES PROPOSEZ-VOUS À DESTINATION DE L'ÉQUIPE HAVAS VOYAGES ?	54

33	IMPRIMÉS : LISTEZ LES DOCUMENTS QUE VOUS METTRIEZ À DISPOSITION DE L'ÉQUIPE HAVAS VOYAGES ET CEUX QUE VOUS METTRIEZ À DISPOSITION DES SALARIÉS.	54
34	SUR UNE ANNÉE D'ASSURANCE, INDIQUER LE PLANNING DES RÉUNIONS ET DES RAPPORTS PRÉSENTÉS.	54
POINTS À RETENIR		55
F	INNOVATION	56
35	QUELS SONT VOS RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE D'INNOVATION « PRODUITS » ?	
	57	
36	QUELLES SONT VOS RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE D'OPTIMISATION DU « TAUX DE TRANSFORMATION » DES VENTES PAR LES SALARIÉS ? PROPOSEZ-VOUS DES OUTILS OU SERVICES SPÉCIFIQUES DANS CE DOMAINE ?	63
37	QUELS SONT VOS PRESTATAIRES OU PARTENAIRES, VOTRE ORGANISATION INTERNE POUR MENER LES ACTIONS SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE D'INNOVATION ?	66
POINTS À RETENIR		68
G	SYSTÈME D'INFORMATION	69
38	DÉCRIRE LES OUTILS INFORMATIQUES DONT VOUS DISPOSEZ POUR LE SUIVI DU PROGRAMME (DIAGRAMME FONCTIONNEL, TECHNIQUE & OPÉRATIONNEL).	70
39	SITE EXTRANET : SI VOUS DISPOSEZ DE SITES EXTRANET DÉDIÉS, Veuillez indiquer les informations mises à leur disposition et vos références d'utilisateurs (GRANDS GROUPES).	73
40	DÉTAILLEZ LE PLANNING DE MISE EN ŒUVRE	78
41	EXISTE-T-IL DES CONTRAINTES TECHNIQUES ET FINANCIÈRES RELATIVES AU SYSTÈME D'INFORMATION PROPOSÉ ? (MONTANT DU SURCOÛT ÉVENTUEL LIÉ À L'OUTIL) ? SI OUI, MERCI DE LE PRÉCISER.	79
POINTS À RETENIR		79

42	Y A-T-IL, SELON VOUS, DES POINTS DE VIGILANCE À PRÉVOIR POUR L'ÉVENTUELLE RÉSILIATION DES CONTRATS D'ASSURANCE ET DES ÉVENTUELS MANDATS DE COURTAGE ACTUELS ? QUELLE SERA VOTRE ASSISTANCE EN LA MATIÈRE ?	81
43	COMMENT ENVISAGEZ-VOUS LA « PHASE DE TRANSITION » AVEC LE COURTIER ACTUEL ?	81
44	DANS L'HYPOTHÈSE OÙ L'ASSUREUR RETENU PAR HAVAS VOYAGES NE SERAIT PAS UN ASSUREUR AVEC QUI VOUS AVEZ L'HABITUDE DE TRAVAILLER, COMMENT GARANTIRIEZ-VOUS LE RESPECT DE VOS ENGAGEMENTS ET LE BON FONCTIONNEMENT DE LA RELATION ?	82
45	POUR CETTE PHASE DE MISE EN ŒUVRE, QUELS SONT LES SERVICES, MÉTHODOLOGIES OU PRESTATIONS QUI, SELON VOUS, VOUS DISTINGUENT DE VOS CONCURRENTS ET QUE VOUS SOUHAITERIEZ METTRE EN AVANT ?	82
POINTS À RETENIR		83

I	OFFRE FINANCIÈRE	84
46	EN FONCTION DU VOLUME ET DE LA COMPLEXITÉ DU PROGRAMME, QUEL SERAIT LE TAUX DE COURTAGE DEMANDÉ À L'ASSUREUR ? L'OFFRE DEVRA DÉTAILLER LE MÉCANISME (HONORAIRES ET COMMISSIONS) ET LA PART (EN % ET EN VALEUR ABSOLUE) DES REVENUS DU COURTIER.	85
47	DÉTAILLER L'OFFRE PROPOSÉE À HAVAS VOYAGES EN FONCTION DU MONTANT DE PRIME HT ET TTC DE CHAQUE COMPOSANTE DU PROGRAMME D'ASSURANCE SELON LE DÉTAIL DEMANDÉ DANS LA GRILLE DE COTATION JOINTE À LA CONSULTATION.	87
48	DÉCRIRE, SOUS FORME DE TABLEAU, L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS INCLUSES DANS LA TARIFICATION PROPOSÉE À LA QUESTION PRÉCÉDENTE, PRÉCISEZ LES ÉVENTUELLES EXCLUSIONS (TOUTE PRESTATION NON EXPLICITEMENT EXCLUE SERA CONSIDÉRÉE COMME INTÉGRÉE DANS LES CHARGEMENTS).	88
49	CES CHARGEMENTS INCLUENT-ILS VOS PRESTATIONS LIÉES AUX OPÉRATIONS MENÉES SUR L'ANNÉE 2015 (APPEL D'OFFRES ET MISE EN ŒUVRE) ? DANS LA NÉGATIVE, QUEL SERAIT LE NIVEAU DE CES PRESTATIONS ET COMMENT POURRAIENT ELLES ÊTRE FINANÇÉES PAR LES CONTRATS ?	88
POINTS À RETENIR		88

- 50 PRÉSENTEZ LA CONVENTION DE SERVICE ET DE CO-COURTAGE QUI SERAIT PROPOSÉE À HAVAS VOYAGES. CETTE CONVENTION DEVRA NOTAMMENT DÉTAILLER LES MISSIONS DU COURTIER ET LES MODALITÉS DE RÉMUNÉRATION. 90
- 51 HAVAS VOYAGES SOUHAITE INTÉGRER DANS CETTE CONVENTION DE SERVICE DES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ. DANS CE DOMAINE, QUELLES POURRAIENT ÊTRE VOS PROPOSITIONS ? UNE ATTENTION PARTICULIÈRE SERA PORTÉE AUX DÉLAIS DE RÉPONSE AUX QUESTIONS. 90
- 52 PRÉSENTEZ LA CONVENTION QUI SERA ÉTABLIE ENTRE VOTRE SOCIÉTÉ ET L'ASSUREUR RETENU. 90
- 53 HAVAS VOYAGES SOUHAITE INTÉGRER DANS SES CONTRATS D'ASSURANCE UNE CLAUSE DE PARTICIPATION BÉNÉFICIAIRE OU D'AUTRES SYSTÈMES PERMETTANT DE PARTAGER LES RÉSULTATS DES CONTRATS. QUELLES SERAIENT VOS PROPOSITIONS OU RECOMMANDATIONS DANS CE DOMAINE ? 90
- 54 PRINCIPALES SPÉCIFICITÉS, ATOUTS DE VOTRE OFFRE, RECOMMANDATIONS OU SUJETS PARTICULIERS SUR LESQUELS VOUS VOUDRIEZ INSISTER? RÉPONSE LIBRE. 91
- 55 METTREZ-VOUS EN PLACE, DANS LE CAS OÙ VOUS REMPORTERIEZ L'APPEL D'OFFRES, UNE ÉQUIPE DE DÉPLOIEMENT SPÉCIFIQUE ? 92
- 56 SI OUI, MERCI D'EN PRÉCISER LA COMPOSITION AINSI QUE LE MODE DE FONCTIONNEMENT ENTRE L'ÉQUIPE DE DÉPLOIEMENT ET LE(S) ÉQUIPE(S) DE GESTION. 92
- POINTS À RETENIR** 93

ANNEXE PROTOCOLE DE HAVAS VOYAGES

94



A

PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ
ET DE L'ÉQUIPE PROPOSÉE

01

NOM DE LA SOCIÉTÉ DE COURTAGE, ADRESSE

1.1 VERSPIEREN

Verspieren
1, avenue François-Mitterrand
59290 Wasquehal

Maison-mère du Groupe Verspieren, nous bénéficions de l'expertise des métiers du courtage en assurances portée par notre famille de 22 entreprises.

Grâce à l'appui et aux savoir-faire des 2 000 collaborateurs du groupe, nous pouvons créer les synergies nécessaires qui garantissent à nos clients les solutions d'assurance les plus adaptées à leurs questions et enjeux. Notre force collective alliée à la puissance financière de notre groupe, nous permettent d'apporter le meilleur de l'assurance, au meilleur prix, en France comme à l'international.

CHIFFRE D'AFFAIRES 2014



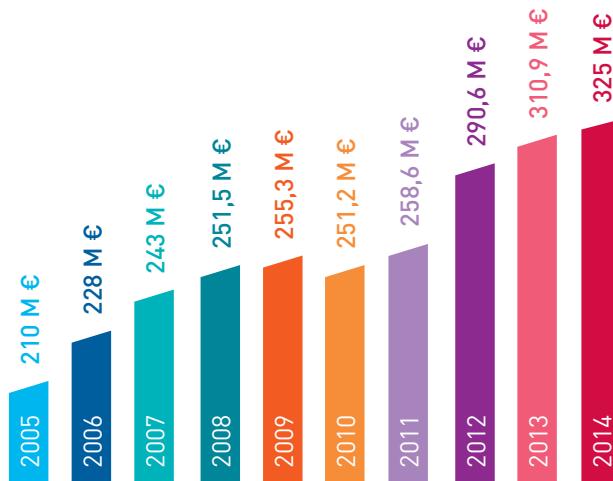
325 millions d'euros

EFFECTIF 2014



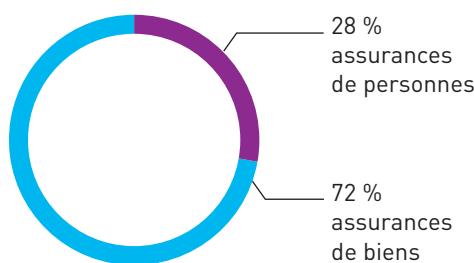
2 042 collaborateurs

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES CES 10 DERNIÈRES ANNÉES

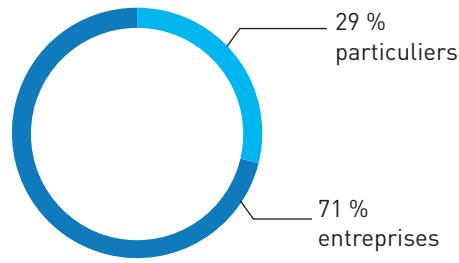


RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2014

Par branche d'assurances



Par type de risques



NOS ACTIVITÉS SONT RÉPARTIES AUTOUR DE 3 GRANDS PÔLES D'EXPERTISE

Les risques d'entreprises : nous élaborons des solutions sur mesure pour aider nos clients à développer durablement leurs projets.

Les assurances de personnes : nous développons des solutions et des outils à destination des collaborateurs de nos clients pour accompagner efficacement leur politique sociale.

Les assurances affinitaires et de particuliers : nous imaginons des solutions affinitaires pour nos clients, pour renforcer efficacement leurs offres.

1.2 VOUS APPORTER LE MEILLEUR DE L'ASSURANCE DEPUIS 1880

Depuis que notre entreprise a été créée en 1880, nous nous engageons aux côtés de nos clients pour leur apporter le meilleur de l'assurance :

- c'est avant tout un ensemble de réponses positives, pour vous dire que tout est possible, qu'il y a toujours une solution qui garantit vos intérêts ;
- c'est être compris parce que nous parlons le même langage, celui de l'entreprise et des entrepreneurs ;
- c'est saisir les opportunités au lieu de reculer devant les risques ;
- c'est bénéficier de services sur-mesure sans être limité par des contrats standards ;
- c'est avoir la possibilité d'agir dans le sens de votre entreprise, pour soutenir votre activité et cultiver vos valeurs humaines ;
- c'est profiter de toujours plus et mieux au meilleur prix ;
- c'est vous dire oui et nous engager à toujours être présent à vos côtés, partout dans le monde.



« Vos intérêts et vos projets sont au cœur de notre métier. Les comprendre, les défendre et les porter sans relâche, c'est notre vocation. Cela nous engage à vous apporter des réponses, le meilleur des services et des solutions d'assurance, au meilleur prix. Ainsi, nous pouvons vous garantir que vous serez toujours libre de mener à bien vos projets en toute confiance, parce que nous partageons un idéal commun, celui de la liberté d'entreprendre. »

Pierre-Anthon Verspieren, président du directoire

1.3 NOS ENGAGEMENTS

Servir assurément pour défendre vos intérêts, quels que soient vos enjeux, en nous engageant à vos côtés.

Créer vertueusement des solutions, des produits et des services qui répondent spécifiquement à vos besoins et vous permettent de développer vos projets en toute confiance.

Agir librement et en totale indépendance, afin de vous apporter le meilleur de l'assurance et vous assurer la liberté d'entreprendre sereinement.

02

ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ

2.1 LA DIRECTION GÉNÉRALE

DIRECTOIRE



Pierre-Anthony Verspieren
Président



Maxence Verspieren
Directeur général



Dominique Sizes
Membre du directoire



Alfred Hautecœur
Membre du directoire

CONSEIL DE SURVEILLANCE



**Pierre-Dominique
Verspieren**
Président



**Charles-Henri
Verspieren**
Vice-président



Stéphane Lepoutre
Membre du conseil
de surveillance

2.2 LA SOCIÉTÉ

DIRECTOIRE GROUPE VERSPIEREN



DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES SOCIÉTÉ VERSPIEREN

Direction des Services aux entreprises
 Direction des Activités sectorielles et de la Construction
 Direction des Assurances de personnes
 Direction Épargne-Retraite
 Direction des Particuliers, des Partenariats et de la Clientèle privée
 Bureaux régionaux (Nantes, Montpellier...)
 Direction technique groupe
 Verspieren International



DIRECTIONS FONCTIONNELLES SOCIÉTÉ VERSPIEREN

Secrétariat général
 Direction administrative et financière
 Direction des Systèmes d'information
 Direction des Ressources humaines
 Direction Actuariat & Statistiques
 Direction Marketing et Communication
 Direction Organisation, Qualité, Risques
 Direction des Projets groupe



FILIALES DU GROUPE VERSPIEREN

ACE	IPAC 64 et GSA 34
Alkora (Espagne)	Labalette
Assurances & Conseils	Mediator (Portugal)
Assurances Deleplanque	Montmirail Rhône-Alpes
Brisset Partenaires	Platus
Cabinet Branchet	Public Gouvernance
Capra Assurances	SAAM Verspieren Group
Cirano	SLA
Collecteam	Vespieren Credit Management
DIF Assurances	Vespieren Global Markets
Groupe Solly Azar	Vespieren Italie

03

ÉQUIPE PROPOSÉE POUR HAVAS VOYAGES TANT DANS LA PHASE DE DÉTERMINATION DES BESOINS EN COUVERTURE, DE L'ORGANISATION DE L'APPEL D'OFFRES, DE LA MISE EN ŒUVRE ET DU SUIVI. PRÉCISER LE RÔLE DE CHAQUE INTERVENANT. FOURNIR BOOK CV.

3.1 L'ASSURANCE AFFINITAIRE EN QUELQUES CHIFFRES

Chez Verspieren, l'assurance affinitaire est intégrée aux groupements d'assurances de particuliers et de professionnels. Elle représente 92 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Grâce à notre connaissance en affinitaire, nous avons acquis :

- une véritable expertise notamment en responsabilité civile, individuelle accident et assistance ;
- une expérience solide en animation de réseaux.

In fine, ces atouts nous ont permis de constituer un portefeuille de 10 millions d'euros de chiffre d'affaires dans le domaine du tourisme, loisirs, gamme nomade en BtoBtoC avec plus de 20 partenariats actifs en 2015.

3.2 NOS COMPÉTENCES

L'équipe que nous vous proposons ici s'inscrit dans la dynamique de notre offre de compétences « Verspieren Partenariats ».

CONCEPTION DE PRODUITS D'ASSURANCES

Études de marchés, design produits, négociations avec les assureurs et assisteurs, accompagnement sur les problématiques juridiques...

Objectif: vous aider dans votre démarche de fidélisation, de conquête ou d'augmentation de vos adhérents.

CONCEPTION DE PRODUITS DE NICHE

Conception de produits complémentaires à l'offre traditionnelle des assureurs. Ex. : malussés, sports extrêmes, assurances haut de gamme...

Objectif : répondre aux besoins très spécifiques de vos adhérents afin de vous apporter le meilleur de l'assurance.

DÉVELOPPEMENT DE SOLUTIONS INFORMATIQUES

Extranets, sites Internet de vente en ligne, connexions et communication des SI, espaces clients, modules de gestion de parcs.

Objectifs : faciliter la souscription, l'indemnisation des sinistres, afin de satisfaire les utilisateurs et mieux informer les partenaires.

ASSEMBLAGE DE SERVICES

Gestion des réseaux de réparations d'appareils de tout type, management de réseaux d'experts ou de garages agréés, assistance travaux à domicile, services à la personne...

Objectif: donner satisfaction à vos adhérents en leur apportant de la sérénité dans la gestion des sinistres.

ACCOMPAGNEMENT COMMERCIAL ET MARKETING

Animation commerciale, outils d'aide à la vente, PLV, statistiques de vente, enquêtes de satisfaction client, stratégie de distribution...

Objectif: augmenter la performance et simplicité de l'offre pour une meilleure appropriation par vos équipes.

GESTION DE CLIENTS POUR COMPTE DE TIERS

Prise en charge en marque blanche des devis, souscriptions, relances, prises de rendez-vous, gestion des sinistres, réclamations, création de bases de données, hot-line et call-center, solutions web personnalisées...

Objectif: mettre à votre service toute notre expertise de manière transparente pour vos adhérents.

3.3 NOS MOYENS DE GESTION

Notre équipe s'inscrit aussi dans une dynamique groupe dans laquelle nous avons développé, en fonction de notre clientèle, plusieurs plateformes d'appels et de gestion capables d'absorber de très importants volumes de sollicitations entrantes et sortantes. Nos équipes d'opérateurs sont qualifiées et nos outils de gestion adaptés aux problématiques d'assurance. Pour cela, Verspieren s'appuie sur des outils à la pointe de la technologie : sites Internets, extranets, serveurs vocaux interactifs, GED, logiciels de CRM.

Nous gérons pour le compte de vos clients l'ensemble des actes liés à la souscription et à la vie de leur contrat d'assurance. Nos équipes prennent en charge, en émission et réception d'appels, toutes les opérations commerciales et marketing : devis, souscription, gestion des sinistres, création de bases de données, hot-line, service de renseignements client, etc.

Chacun de nos partenaires dispose d'une équipe dédiée. Le dimensionnement et l'exclusivité de l'équipe peuvent être rapidement revus en fonction du volume d'appels entrants constatés.

L'équipe qui sera en charge de la relation client pour Havas Voyages sera basée à notre siège social de Wasquehal (59). Cette équipe d'une vingtaine de collaborateurs est spécialisée en gestion de sinistres, RC, individuelle accident, garantie de dommages ou assistance tant pour des particuliers que pour des professionnels.

Les autres plateformes présentées ci-dessous peuvent intervenir en débordement et vous démontrent notre dimensionnement sur la gestion de masse.

NOS AUTRES PLATEFORMES DE GESTION

Plateaux de gestion à Lille

Intervient sur tout type d'assurances

Effectif de 300 personnes – Ouvert du lundi au samedi, de 09h00 à 18h00

Les chiffres clés du service relation clients et gestion production et sinistres :

- 140 000 plis par mois (e-mail ou courrier) ;
- 150 000 appels téléphoniques entrants par mois ;
- 6 000 appels téléphoniques sortants par mois ;
- efficacité téléphonique > 90 % ;
- délais de gestion < 3 jours sur l'ensemble des programmes.

Plateau de gestion à Amiens

Spécialisé à 40 % pour les assurances automobiles

Effectif de 80 personnes – Ouvert du lundi au samedi, de 08h00 à 19h00

Les chiffres clés du service relation clients (tout type d'assurances) :

- 40 télé-opérateurs et 4 superviseurs ;
- 100 000 dossiers traités par an ;
- 1 600 000 appels téléphoniques par an ;
- 300 000 courriers envoyés par an.

Plateau de gestion à Wasquehal

Spécialisé à 100 % pour les assurances de personnes (renseignements et devis pour la couverture des frais médicaux)

Effectif de 109 personnes – Ouvert du lundi au vendredi, de 08h00 à 18h00

Les chiffres clés du service relation clients :

- 6 superviseurs et 9 référents ;
- 3,7 millions de décomptes réglés par an ;
- 480 000 appels téléphoniques par an ;
- 145 000 mails traités par an ;
- 6 000 dossiers sinistres par an ;
- 560 000 personnes protégées.

3.4 NOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE

UNE ÉQUIPE DE SUIVI OPÉRATIONNEL

Elle est chargée d'assurer de mettre en place votre programme ainsi que les outils IT associés, de le suivre pour le pérenniser et l'optimiser dans le temps. Les membres de cette équipe sont les garants du respect de nos engagements mais aussi de l'atteinte de vos objectifs tant en ce qui concerne le programme que le taux de transformation ou l'expérience clients.

UNE ÉQUIPE DE PILOTAGE COMPOSÉE DE MEMBRES DU DIRECTOIRE DU GROUPE VERSPIEREN ET DU COMITÉ DE PILOTAGE VERSPIEREN

En lien constant avec l'équipe opérationnelle, elle a pour mission de diminuer les circuits de décisions en étant directement accessible en cas de problème ou de demande d'investissements. Elle a également pour mission de vérifier que les ressources mobilisées sont à la hauteur de nos engagements. Enfin, elle décide des investissements en matière de recherche et développement pour améliorer votre expérience en tant que client mais aussi celle de vos propres clients.

UNE ÉQUIPE SERVICES AUX ASSURÉS

Cette équipe est composée de deux référents. Le premier spécialiste de vos garanties est chargé d'orchestrer toute la gestion des sinistres. Il est également spécialiste des sinistres graves.

Le second est responsable d'organiser la relance de vos clients lorsque ces derniers n'ont pas souscrit vos garanties. Il est en charge également de piloter tout le service de souscription de produits additionnels lorsque par exemple vos clients formulent des demandes atypiques qui ne sont pas satisfaites par des produits standards. Ces deux référents s'appuient pour cela sur une équipe de plus de 20 personnes située à Wasquehal et spécialisée en RC, individuelle accident, dommages, bris de machine et assistance.

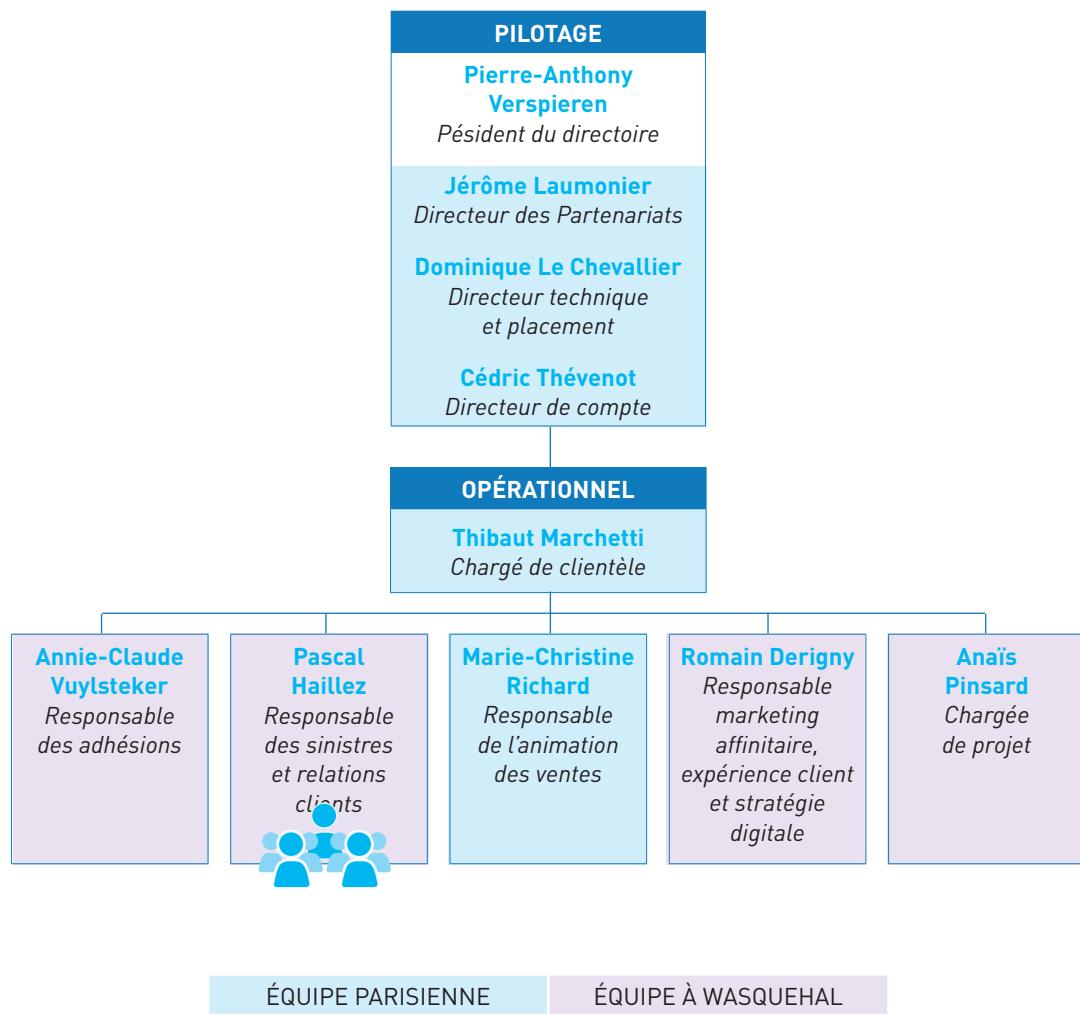
UNE ÉQUIPE STRATÉGIE DE VENTE

Elle est composée de deux référents qui ont pour objectif d'améliorer l'expérience de vos clients dans l'achat de garanties voyage et d'améliorer le taux de transformation réalisé en direct mais aussi via vos agences.

UNE ÉQUIPE ASSISTANCE SUPPORT ET DÉPLOIEMENT

Cette équipe est en charge de déployer le programme d'assurance voyages ainsi que d'apporter et de développer tous les outils nécessaires à la mise en œuvre de vos objectifs : développement IT et web, assistance juridique, statistiques. Elle est pilotée par l'équipe de suivi opérationnel.

3.5 VOS INTERLOCUTEURS CLÉS



JÉRÔME LAUMONIER



Votre directeur des Partenariats – votre référent implémentation

*Vice-Directeur des Partenariats et de la Clientèle privée
Membre de l'équipe dirigeante Verspieren – direction des Partenariats, des particuliers et de la Clientèle privée
École de Management de Normandie et Insurance Institute of America
14 ans d'expérience en assurance*

Consultant en organisation, puis directeur adjoint & innovation et aujourd’hui directeur du pôle affinitaire de Verspieren, Jérôme a développé un savoir-faire varié : appels d’offres, développement produit, marketing stratégique et opérationnel, suivi de comptes, innovation... Sa direction a en charge la conception de solutions d’assurance venant compléter les produits et services vendus par nos entreprises clientes. Son expérience de l’affinitaire enrichira votre approche car sa vision globale vous permettra aussi de bénéficier des bonnes pratiques BtoBtoC issues d’autres activités (distribution, grand public, fédérations...). Sa présence au comité de pilotage de Verspieren garantit l’adéquation constante des ressources à vos besoins. Il reportera régulièrement au président du directoire les succès comme les difficultés rencontrées. Son objectif : raccourcir au maximum les circuits de décision en étant en contact direct avec le président.



DOMINIQUE LE CHEVALLIER

Votre directeur technique et placement

Membre de l'équipe dirigeante Verspieren – direction technique groupe

Ingénieur diplômé de l'Institut supérieur d'électronique de Paris (IESP) – diplômé du Centre des hautes études de l'assurance (CHEA)

30 ans d'expérience en assurance

Il a commencé sa carrière dans l'assurance en 1979 chez Factory Mutual International, puis a rejoint en 1981 la société Cigna (ACE). À partir de 1986, il a occupé les fonctions de responsable des branches dommages au sein de la direction Entreprises du groupe Allianz en France. Il était depuis 1994 directeur des risques d'entreprises chez Generali France, avant de rejoindre Verspieren. Ses expériences fortes à l'international : directeur risques entreprises marché français et international, mise en place de programmes internationaux pour Generali Global.

Son rôle est de déployer la force du groupe pour vous apporter le meilleur du placement. À ce titre, il accompagne l'équipe opérationnelle en phase de conseil, d'étude, d'appel d'offres et de placement. Son expérience chez les assureurs lui permet aujourd'hui de vous apporter un savoir technique dans plusieurs domaines d'assurance mais aussi son regard sur la façon dont les assureurs sont prêts ou non à prendre en charge vos programmes. En cela, il est incontournable en phase d'appel d'offres et de négociation avec les assureurs.

Compte tenu de ses rencontres fréquentes avec les assureurs pour faire le point « corporate » sur nos activités, son réseau lui permet d'actionner immédiatement les responsables dans chaque compagnie en cas de besoin tout au long de la vie de votre programme.

Enfin, il connaît le poids du portefeuille du Groupe Verspieren dans chaque compagnie, ce qui lui permet de négocier très largement à votre bénéfice.



CÉDRIC THÉVENOT

Votre directeur de compte

Responsable Groupe de la filière individuelle accident

Maîtrise de Droit des affaires et maîtrise d'Histoire de l'art Panthéon-Sorbonne

Management International INSEAD

Cédric a 21 ans d'expérience dans l'assurance dont 15 dans l'assurance de l'événementiel (responsabilité civile organisateur, annulation, dommages...) et de l'individuelle accident des entreprises. Il a été pendant 10 ans le responsable du département Risques spéciaux d'AXA.

En 2015, il rejoint Verspieren en tant qu'expert technique affinitaire en risques spéciaux et est en charge d'animer tous nos partenariats avec le monde du sport, du loisir et des risques spéciaux. Il a une vision globale du dossier ce qui lui permet d'intervenir à tout moment en cas de besoin. Il définit avec vous la stratégie à déployer.

L'équipe opérationnelle est placée directement sous sa responsabilité. Il est donc le garant du respect de nos engagements mais aussi de l'atteinte des objectifs que vous avez fixés.



THIBAUT MARCHETTI

Votre chargé de clientèle

Master management de l'assurance

4 années d'expérience

Durant 3 ans, Thibaut a développé chez Mutuaide une expérience forte en matière de conception de solutions d'assurance affinitaire destinées aux professionnels du tourisme : création de produits sur mesure, rédaction contractuelle, gestion production et sinistre...

Il a rejoint Verspieren en 2015 en tant qu'expert technique affinitaire spécialisé dans le tourisme. À ce titre, il est en charge de diffuser et développer son expertise en proposant aux professionnels du tourisme son savoir-faire acquis chez Mutuaide tout en faisant bénéficier à nos clients de notre expérience affinitaire dans d'autres secteurs d'activités.

Il est tout d'abord votre conseiller tout au long de la vie de votre programme. Qu'il s'agisse d'étude, d'appel d'offres, ou de gestion production et sinistre, il est présent à chaque étape pour vous apporter tout le savoir-faire qu'il a accumulé tant dans le milieu du courtage que chez les assiseurs. Ainsi, son rôle est de vous conseiller et de vous accompagner dans vos décisions importantes.

Il est aussi garant de la qualité et de la mise en place des préconisations qu'il formule avec les équipes. Pour ce faire, il anime toutes les parties prenantes qu'il s'agisse de l'informatique, de l'actuarial, du juridique, du marketing... pour que vos objectifs se concrétisent. Il assure ainsi la fluidité de l'équipe à chaque étape essentielle du projet.



ANAÏS PINSARD

Votre chargée de projet*Master II Management des Business Unit, option Gestion de projets**5 ans d'expérience en gestion de projet*

Anaïs a accumulé 5 ans d'expérience en accompagnant des entreprises dans la gestion de projets et le déploiement de systèmes d'information. Ses compétences sont variées : animation d'ateliers métier / utilisateurs, gestion du planning, gestion et alerte sur les indicateurs, reporting projet, recettage, coordination des différents intervenants... Elles ont été acquises dans le domaine de la banque (Crédit Mutuel), de la grande distribution (Blancheporte), avec une expérience chez AG2R la Mondiale.

Elle est là pour veiller à ce que chaque étape de mise en œuvre du programme, quelle que soit l'expertise concernée, respecte bien les objectifs que vous avez fixés.

L'affinitaire est en effet une activité multidisciplinaire : web, SI, marketing, animation des réseaux de vente, conception technique des produits d'assurance, placement, gestion, digital... les expertises à mettre en jeu sont nombreuses et les intervenants aussi.

C'est là que la chef de projet joue un rôle clé. Elle aide votre chargé de clientèle à animer et conduire les différentes parties prenantes dans l'atteinte de vos objectifs. Elle leur assure une vision globale et complète du projet.



PASCAL HAILLEZ

Votre responsable des sinistres et relation clients*33 ans d'expérience chez Verspieren dont 15 ans dédiés au service des fédérations sportives*

Pascal a effectué toute sa carrière chez Verspieren. Il a débuté comme gestionnaire sinistres jusqu'à devenir responsable de la plateforme de gestion des partenariats affinitaires en 2012. Il est aussi l'un des référents groupe sur les expertises suivantes : RC, individuelle accident, assistance, bris d'appareils, dommages, perte, vol, casse, sinistres graves.

Pascal fait partie de l'équipe « services aux assurés ». Spécialiste de la gestion sinistres, il est chargé d'orchestrer toute la gestion des sinistres et les services rendus par une équipe de plus de 20 personnes, située à Wasquehal. Il est en charge également de communiquer régulièrement auprès de l'équipe opérationnelle sur les demandes particulières de vos assurés ou sur les demandes qui n'ont pas pu être satisfaites par les produits proposés par vos agences ou sur votre site. Cela permet d'avoir une source de feed back sur l'amélioration de vos produits et services.



ANNIE-CLAUDE VUYLSTEKER

Votre responsable des adhésions*Plus de 30 ans d'expérience*

Annie-Claude a été responsable pendant 8 ans du programme de la Fédération française de cyclisme. Au contact des comités, des clubs et des licenciés, elle a développé une expertise forte autour de ces garanties : RC, individuelle accident et assistance.

Entrée chez Verspieren en 1985 en qualité de chargée de clientèle à la direction des Particuliers et des Partenariats, elle est devenue responsable de groupe et référent technique 3 ans plus tard. Nommée responsable du service des Particuliers en 2006, elle coordonne les activités de production et de sinistre.

Annie-Claude fait partie de l'équipe « services aux assurés ». Son rôle sera d'orchestrer la relance de vos clients lorsque ces derniers n'auront pas souscrit vos garanties. Elle est en charge également d'orchestrer tout le service de souscription de produits additionnels lorsque par exemple vos clients formulent des demandes atypiques qui ne sont pas satisfaites par des produits standards.



MARIE-CHRISTINE RICHARD

Votre responsable de l'animation des ventes
19 ans d'expérience

Intégrée chez Verspieren en 2013, Marie-Christine a, au cours de son expérience professionnelle, développé trois expertises fortes : chargée de formation, conception, animation de réseaux de vente dans la téléphonie ; management service client et qualité dans la téléphonie ; management de projet et maîtrise d'ouvrage en assurance affinitaire.

SFR, ADA, Audika, Bouygues Télécom Entreprises, fédérations sportives, Leroy Merlin, Leclerc, Virgin, Auchan... elle a su adapté ses compétences à de nombreux domaines d'activités.

Marie-Christine fait partie de l'équipe « stratégie de vente ». Elle assurera la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à l'augmentation de votre taux de transformation : formations, challenge, propositions d'amélioration du processus de vente de produits d'assurance...



ROMAIN DERIGNY

Votre référent marketing affinitaire, expérience client et stratégie digitale
Diplômé de l'université Paris-Dauphine en maîtrise de gestion

Romain est en charge du marketing opérationnel et de la communication depuis 3 ans en BtoC et BtoBtoC. Il a été auparavant responsable des projets Internet de Verspieren pendant 4 ans.

Il fait partie de l'équipe « stratégie de vente ». Il assurera la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à améliorer l'expérience client des voyageurs.

3.6 NOTRE AMBITION ET NOS RÉFÉRENCES

NOTRE AMBITION EST D'ÊTRE LE COURTIER DE RÉFÉRENCE DANS LE DOMAINE DU LOISIR ET DU DIVERTISSEMENT

Depuis plusieurs années, le Groupe Verspieren et son équipe dirigeante investissent massivement dans l'acquisition de comptes dans le domaine du loisir et du divertissement : Leroy Merlin, Décathlon, Fédération française de cyclisme, Fédération française de golf, Fédération française de ski, Carrefour...

Le mouvement s'est d'ores et déjà largement amorcé dans le domaine du sport et de la grande distribution. Individuelle accident, RC, annulation, dommage, perte, vol, casse, assistance : nous avons aujourd'hui acquis une très solide expérience de l'affinitaire et la gestion de masse de garanties liées aux loisirs.

Nous avons le souhait aujourd'hui de vous faire profiter de toutes ces connaissances, puisqu'il y a un point commun à toutes ces activités, indépendamment des garanties en jeu : le marketing stratégique affinitaire. Cette compétence que nous avons su développer en nous enrichissant de chaque activité traitée vous permettra d'augmenter votre taux de transformation.

NOS RÉFÉRENCES

Affinitaire

- ADA
- Audika
- Bouygues Télécom
- Carrefour
- EDF
- FF Cyclisme
- FF Golf
- FF Ski
- MMV
- RFF
- Vinci Autoroutes
- Ouistock
- BNP Paribas
- Cites Jardins
- Assurance Privée
- HSBC
- Leroy Merlin
- LMA
- LCL 2 Roues

Professionnels en mission, expatriés et voyages professionnels

- Manpower
- Institut Français
- TLD Alvest
- Lanvin
- CNES
- Agapes
- Mobivia
- Groupe Ponticelli
- Décathlon
- Défense Conseil International
- Perenco
- Sethness-Roquette
- Legrand
- Le Nouvel Observateur
- Haier Europe
- Lesaffre
- Audika
- Simply
- Ateliers Jean Nouvel

3.7 QUELQUES CAS PRATIQUES



Dans le cadre des assurances liées aux appareils auditifs, Audika, mécontent de son partenaire, a lancé une consultation pour :

- optimiser les garanties d'assurance perte, vol, casse et la garantie panne (extension de garantie constructeur) ;
- renforcer le taux de pénétration de leurs offres d'assurance ;
- gérer pour le compte d'Audika les garanties d'assurance tout en étant complètement transparent pour leurs clients ;
- uniformiser les pratiques et les outils informatiques de vente entre les centres français et italiens.

Solutions mises en œuvre

- Conception des produits et négociation avec les assureurs.
- Négociation des coûts et des délais de réparation/remplacement avec les fabricants, grossistes et réparateurs.
- Conception des documents contractuels (devis/souscription/déclaration de sinistres...) en marque Audika.
- Connexion de nos outils informatiques respectifs pour une information en temps réel (souscription, sinistres, factures de réparation des appareils auditifs...) grâce à la technologie web services.
- Développement d'un extranet de vente et de suivi client pour les centres italiens (non équipés pour la vente d'assurance).
- Mise à disposition de reportings sur l'extranet pour la maison mère afin de lui permettre de suivre son programme d'assurance en France et en Italie.
- Hotline dédiée aux vendeurs (souscription, déclaration de sinistres...).
- Accompagnement des forces de vente : formation des formateurs Audika aux produits d'assurances, conception d'un guide de vente, mise en place d'incentives avec objectifs mensuels et suivi, opérations de saturation sur leurs fichiers clients.

Résultats

- + de 50 000 adhésions par an
- + de 10 000 sinistres gérés par an

Facteur-clé de succès

La qualité de la coordination entre nos services marketing et informatiques respectifs.



Dans le cadre du projet de refonte des assurances liées à son programme de fidélisation « carte maison », Leroy Merlin a retenu 3 garanties pour construire une offre d'assurance à destination des détenteurs de carte.

Besoins et enjeux

Leroy Merlin souhaite proposer des garanties incluses dans la carte, nous leur avons créé les suivantes :

- garantie casse / erreur de découpe ;
- garantie sérénité nouvel emménagé ;
- garantie bonne fin de travaux.

Solutions mises en œuvre

Mise à disposition de notre partenaire :

- d'une plateforme téléphonique dédiée ;
- d'un plateau de débordement mutualisé ;
- d'une plateforme de suivi avec des professionnels du bâtiment.

L'ensemble des opérations d'assurance s'effectue en marque blanche (éditiques et réponses téléphoniques personnalisées). Création d'un manuel, composé de fiches techniques, mis à disposition des conseillers de vente.

Résultats

Conception d'une offre permettant la fidélisation des clients de Leroy Merlin.

Facteurs-clés de succès

- Mise en place d'une hot-line client / hot-line pour Leroy Merlin.
- Assembleur de services (réseau de chauffagistes, plombiers, électriciens, etc.).



Vespieren gère les assurances des trois volets du programme fédéral de la Fédération française de cyclisme (FFC) :

- les assurances du programme de base de la FFC : responsabilité civile et défense recours, individuelle accident (IA), flotte automobile, véhicule suiveurs ;
- les assurances complémentaires : IA complémentaires, vélos, multirisques des clubs...
- les autres assurances FFC : locaux de la FFC, matériel informatique de la FFC, responsabilité civile des dirigeants, marchandises transportées...

Vespieren réalise pour le compte de la FFC l'ensemble des prestations de production, gestion de sinistres, assistance et conseil, communication et marketing.

Une équipe de gestion dédiée

- un responsable de compte ;
- un gestionnaire production ;
- un gestionnaire sinistre ;
- une ligne téléphonique et une adresse e-mail dédiées aux licenciés et aux clubs.

Un dispositif d'animation commerciale et de communication

- bulletins d'adhésion, conditions générales et notices d'informations, formulaires de déclaration des sinistres par risque (RC, IA...) ;
- envoi de courriers et e-mails d'information aux comités et clubs ;
- guide du licencié.

Un site d'assurance dédié entièrement réalisé par Vespieren

wwwffc.vespieren.com

The image shows several documents from Verspieren:

- DÉCLARATION DE SINISTRE RESPONSABILITÉ CIVILE ET RECOUVRANCE**: A form for reporting civil liability claims.
- BULLETIN D'ADHÉSION CONTRAT REMISE EN SELLÉ**: An admission contract form.
- Courrier d'assurance au service des licenciés FFC**: An information letter for licensed members.
- VOS ASSURANCES LICENCE FFC**: Information about insurance for FFC members.
- TOUT SAVOIR SUR LES ASSURANCES DES LICENCIÉS FFC**: A general information sheet for FFC members.



Le témoignage de notre client

« Verspieren nous a démontré, au-delà de ses compétences techniques reconnues sur le marché des assurances, sa capacité à être force de proposition et créatif pour satisfaire nos clubs et renforcer nos liens avec les licenciés.

Grâce à la motivation de nos équipes respectives et la connaissance de Verspieren de notre univers, le retour de la FFC chez Verspieren en septembre 2013 s'est opéré avec efficacité et professionnalisme dans le respect des engagements pris. »

Christophe Lavergne, directeur juridique de la Fédération française de cyclisme

04

POUR LES COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES JURIDIQUES OU D'ACTUARIAT VOIRE D'AUTRES SPÉCIALITÉS, DISPOSEZ-VOUS DE VOS PROPRES ÉQUIPES OU ÊTES-VOUS AMENÉS À SOUS-TRAITER CERTAINES FONCTIONS ? SI OUI À QUELS INTERVENANTS ?

Nous ne sous-traitons pas les compétences juridiques et actuarielles. Notre taille nous permet de disposer de ces expertises en interne, ce qui apporte une plus grande réactivité et une meilleure maîtrise des coûts pour nos clients.

4.1 NOS COMPÉTENCES JURIDIQUES



BERTRAND BOUILLOUN

Directeur de la direction juridique opérationnelle

La direction juridique opérationnelle, dirigée par Bertrand Bouillon, docteur en Droit, assure plusieurs missions au service de nos clients :

- **la veille juridique** : la direction juridique tient nos clients informés de l'évolution du contexte juridique par branche d'assurance (flottes automobiles, dommages, RC, etc.).
- **le suivi de l'évolution du marché de l'assurance** : la direction juridique réalise un état annuel du marché de l'assurance, permettant ainsi à nos clients grands comptes d'être au fait de la situation du marché.
- **l'information juridique** : à la demande de nos clients, la direction juridique réalise des mémos sur des points précis d'assurances, comme par exemple la responsabilité civile des mandataires sociaux ou, récemment, sur l'assurance des drones à usage professionnel.
- **l'analyse de contrats** : à la demande de nos clients, la direction juridique analyse les clauses de responsabilité des contrats que nos clients souhaitent signer, avec des prestataires ou leurs propres clients, afin de préserver leurs intérêts.
- **le point sur la situation à l'international** : si un de nos clients souhaite développer ses activités dans un ou plusieurs pays, la direction juridique lui fournit une présentation des risques à prendre en compte, pour chaque pays.

4.2 NOS COMPÉTENCES ACTUARIELLES



CYRIL LÉGER

Directeur de la direction Actuariat et Statistiques

La direction actuariat et des études statistiques (DAES), dirigée par Cyril Léger, est composée de 10 actuaires et statisticiens diplômés. Indépendante des preneurs de risques, elle a pour vocation d'apporter un appui technique et statistique aux équipes commerciales, à travers :

- **la restitution d'informations statistiques :** la DAES retranscrit des informations statistiques et actuarielles de façon à les rendre immédiatement exploitables par nos chargés de clientèle et nos clients.
- **la production de données chiffrées à destination des assureurs,** notamment dans la phase de négociation commerciale. Grâce à la confiance que la DAES a acquise auprès des assureurs, ces chiffres ne sont pas contestés.
- **l'analyse des résultats techniques :** la DAES réalise des simulations tarifaires et contribue à trouver des leviers d'optimisation budgétaire (franchises, conservation...).
- **l'information sur la sinistralité :** la DAES produit les données chiffrées (sinistres graves, fréquence, coûts moyens...) nécessaires au bon pilotage du programme d'assurance.
- **le benchmark :** grâce à notre vaste portefeuille client, la DAES est en mesure de comparer les données de nos clients à l'ensemble de notre portefeuille. Cela permet à nos clients de mieux positionner leurs garanties vis-à-vis du marché.

La DAES vient de moderniser sa plateforme de diffusion des statistiques en passant à la solution big data de SAS Visual Analytics, le leader de l'analytique. Désormais, la communication, la visualisation et l'analyse des données se fera en temps réel, sur un support en ligne, accessible à tout moment.

05

QUELS SERVICES PROPOSEZ-VOUS EN MATIÈRE DE VEILLE JURIDIQUE ET TECHNIQUE ?

Nous organisons une réunion annuelle de « bilan et perspectives » : c'est l'occasion de lister les actions menées en cours d'exercice et de vérifier leur corrélation avec la stratégie préalablement définie.

Lors de cette réunion, votre directeur de clientèle présente et commente :

- l'évolution du marché de l'assurance ;
- les éventuels problèmes rencontrés au cours des derniers mois écoulés et les solutions mises en place ;
- un rapport détaillé portant sur l'évolution des sinistres, des ratios sinistres/primes ;
- les propositions d'axes de travail prioritaires pour l'optimisation des programmes en intégrant votre stratégie de risk management ;
- notre analyse de l'évolution des risques pour l'année à venir.

Nos clients apprécient le document que nous leur remettons à cette occasion car il leur permet d'avoir non seulement une vision synthétique de leurs polices d'assurance pour l'année en cours mais également un tour d'horizon de l'actualité en matière d'assurance.

06

IMPLANTATIONS SUR LE TERRITOIRE NATIONAL ? À L'INTERNATIONAL ?

IMPLANTATIONS NATIONALES



SIÈGE SOCIAL

1, avenue François-Mitterrand
59290 Wasquehal

ÉTABLISSEMENT DE SAINT-DENIS

8, avenue du Stade de France
93210 Saint-Denis

ACTIVITÉS DE COURTAGE GÉNÉRALISTE

Verspieren Dunkerque – Verspieren Montpellier – Verspieren Nantes – Verspieren Rhône-Alpes – Verspieren Valenciennes – Verspieren Thionville – Assurances & Conseils (Asnières-sur-Seine) – ACE (Nice) – Assurances Deleplanque (Wasquehal) – Montmirail (Marseille) – SLA (Limoges)

ACTIVITÉS DE COURTAGE SPÉCIALISÉ

Cabinet Branchet (Grenoble) – Capra Assurances (Saint-Denis) – Cirano (Amiens) – Collecteam (Orléans) – Dif Assurances (Avignon) – Ipac 64 (Paris) – Labalette (Paris) – Platus (Paris) – Public Gouvernance (Levallois-Perret) – Saam Verspieren Group (Saint-Denis) – Solly Azar (Paris) – Verspieren Credit Management (Wasquehal) – Verspieren Global Markets (Saint-Denis)

FILIALES EUROPÉENNES ET VERSPIEREN INTERNATIONAL

4 FILIALES À L'ÉTRANGER

Verspieren Italie
Alkora (Espagne)
Mediator (Portugal)
Optimum (Suisse)

VERSPIEREN INTERNATIONAL

- 85 collaborateurs dédiés à l'international
- 85 partenaires
- Des bureaux répartis dans 135 pays



07

CERTIFICATIONS (ISO...), LABELS OU DISTINCTIONS OBTENUES ? MODIFICATIONS SUR LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES ?

7.1 CERTIFICATION ISO 9001

Toutes nos prestations frais de santé prises en charge par notre plateforme de gestion à Wasquehal viennent d'être renouvelées en certification ISO 9001.

7.2 CONTRÔLE QUALITÉ ET MAÎTRISE DES RISQUES

De façon générale, et en dehors de toute certification, nous nous sommes dotés d'une direction dédiée à la qualité de service : la direction Organisation, Qualité et Risques.

C'est une direction fonctionnelle transversale dont les objectifs sont l'amélioration de nos processus opérationnels et fonctionnels en termes de flux, de variations et de défauts, et d'amélioration de la satisfaction de nos clients en termes de vitesse et de qualité.

Cette direction intervient également pour nos clients avec comme objectif :

- d'améliorer la productivité ;
- de réduire la charge récurrente produite par des obligations réglementaires ;
- d'organiser le processus de management des projets.

POINTS À RETENIR

- ➔ **Entreprise solide et pérenne**
- ➔ **Leader sur son marché**
- ➔ **Généraliste**
- ➔ **Multicompétences**
- ➔ **Des outils performants**
- ➔ **Savoir faire en voyage et en tourisme**
- ➔ **Grand professionnalisme des équipes**
- ➔ **Équipe parisienne proche de vous pour vous suivre**
- ➔ **Équipe sinistres basée au siège social pour gérer les dossiers**



B

ÉTUDE, CONSEIL ET PLACEMENT

08

QUELS SERAIENT VOS PRINCIPAUX COMMENTAIRES OU RECOMMANDATIONS POUR MENER À BIEN LES OPÉRATIONS COMPTE-TENU DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS DE HAVAS VOYAGES ?

Fort de notre expérience sur la mise en place de partenariats affinitaires, nous maîtrisons les pratiques, méthodes et outils permettant d'assurer la bonne mise en place des programmes et des différentes opérations qui lui sont inhérentes.

C'est pourquoi pour répondre au mieux aux objectifs de Havas Voyages, nous avons établi une synthèse de points-clés à prendre en considération en amont de tout démarrage de chantier.

LE CHOIX DES PARTENAIRES

Le bon fonctionnement d'un programme repose essentiellement sur le choix des bons partenaires assurance. En effet, ces derniers doivent connaître le client, sa typologie, comprendre ses besoins et ses attentes, et enfin ses problématiques assurantielles afin d'y répondre au mieux. Ils doivent également connaître le secteur d'activité pour proposer des solutions adaptées, innovantes et différenciantes à leur client.

LE FONCTIONNEMENT AVEC L'ASSUREUR

L'assureur retenu devra posséder des qualités de disponibilité et de réactivité, indispensables selon nous pour garantir le lancement des opérations à l'échéance souhaitée. Pour cela, nous recommandons la mise en place d'un référent chez chacune des entités afin de centraliser l'ensemble des demandes, questions et suggestions et en assurant un retour rapide.

DES ÉQUIPES DÉDIÉES

Chez chacune des parties, la mise en place d'une équipe dédiée est gage de fonctionnement et de gestion optimum. En effet chaque équipe doit avoir la connaissance des personnes sur lesquelles elle peut s'appuyer pour satisfaire au mieux les attentes du client en termes de qualité et de délais.

UNE RELATION DE CONFIANCE

Pour qu'un partenariat s'inscrive dans la durée, il doit être construit sur la base d'une relation de confiance entre les 3 parties prenantes qui sont le client, le courtier et l'assureur. Entre eux, la communication doit être fluide, simple et efficace.

DES OUTILS PERFORMANTS

Les travels planners d'Havas Voyages ainsi que les équipes du top management doivent pouvoir s'appuyer sur des outils conviviaux, simples et performants pour piloter leur programme efficacement et in fine apporter le meilleur aux clients.

UNE BONNE CONNAISSANCE DES PRODUITS

Les travel planners sont le principal relais pour proposer de l'assurance voyage. C'est pourquoi ils doivent avoir une bonne connaissance des produits proposés et, par conséquent, être bien formés et préparés aux questions et objections des clients.

DES LEVIERS D'ACCROISSEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Enfin, pour faire évoluer le partenariat, il est important de mettre en place différents leviers de croissance du chiffre d'affaires tels que l'évolution du taux de transformation des ventes, l'augmentation des marges, etc.

09

PROPOSER UN PLANNING DÉTAILLÉ DES OPÉRATIONS À PARTIR DE L'ENTRÉE EN RELATION AVEC HAVAS VOYAGES ET LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DES GARANTIES.

	S 45	S 46	S 47	S 48	S 49	S 50	S 51
• Validation des besoins et attentes de Havas Voyages							
• Définition de l'arborescence du groupe							
• Rédaction du cahier des charges pour l'appel d'offres assureurs							
• Prise de contact avec l'assureur tenant							
• Récupération des statistiques actualisées pour procéder à l'analyse de la sinistralité							
• Validation du cahier des charges par Havas Voyages							
• Envoi de la consultation aux assureurs							
• Date limite de réception des offres assureurs							
• Analyse des offres assureurs							
• Présentation des résultats de l'appel d'offres							
• Sélection des partenaires : assureur et assisteur							
• Réunion avec l'équipe dédiée Verspieren							
• Validation des process production/sinistres							
• Signature des notes de couverture par l'assureur et l'assisteur retenus							

10

UN DES OBJECTIFS DE HAVAS VOYAGES EST DE PROPOSER DES GARANTIES MEILLEURES À SES CLIENTS DANS LE CADRE D'UN MONTAGE DONT LE COÛT SERAIT IDENTIQUE OU MOINDRE. QUELLE SERAIT VOTRE DÉMARCHE POUR ABOUTIR À CET OBJECTIF ?

Notre démarche pour proposer à Havas Voyages des garanties meilleures dans le cadre d'un montage à un coût identique ou moindre se fonde sur 3 étapes :

1. Une analyse approfondie de votre sinistralité afin de renforcer les garanties les plus sollicitées par les assurés en écartant les garanties peu utilisées et représentant un coût d'acquisition élevé.
2. Un benchmark des garanties voyages pour adapter vos couvertures aux nouvelles pratiques du marché et identifier les axes d'amélioration de votre contrat.
3. Une optimisation budgétaire de votre programme en négociant auprès de l'assureur une adaptation de vos garanties à travers la force économique de Verspieren.

Le développement de nos recommandations fera l'objet d'une présentation à Havas Voyages.

APRÈS ÉTUDE DES CONTRATS EXISTANTS, QUELLES SONT VOS PRÉCONISATIONS POUR L'OPTIMISATION ET L'AMÉLIORATION DES GARANTIES DÉJÀ SOUSCRITES PAR HAVAS VOYAGES ?

Après étude des contrats existants, il s'avère que certaines de vos garanties comportent des limites ou des exclusions qui ne sont pas justifiées et qui peuvent être source d'insatisfaction pour vos clients ;

1. Concernant la garantie « bagage », le vol d'affaires personnelles dans le coffre d'un véhicule break ne donne droit à aucun remboursement. Nous préconisons donc de retirer immédiatement cette exclusion qui n'est pas justifiée.

2. La garantie « manque de neige » (pack qualité) ne fonctionne que pour les stations situées à plus de 1 700 mètres d'altitude, excluant ainsi la plupart des stations de ski françaises. De plus, cette garantie est actuellement proposée sur votre site pour des stations qui ne répondent pas à ce critère. À l'heure des réseaux sociaux, ce manque de couverture représente un risque important pour l'image de Havas Voyages. En effet, en quelques clics, un client peut communiquer sur sa mauvaise expérience. C'est pourquoi nous vous préconisons de rectifier cette garantie en baissant l'altitude à 800 mètres afin de proposer une assurance qui prenne en compte la majorité des stations françaises et européennes.

3. La garantie « retour prématué » comporte une coquille puisqu'elle ne fonctionne que dans le cas où l'assuré doit rentrer pour gérer un sinistre dans son habitation principale et dans ses locaux professionnels. Le fait que ces deux sinistres soient cumulatifs est une limite non justifiée au fonctionnement de la garantie. Il convient donc de faire disparaître cette condition cumulative.

4. Concernant l'extension de la garantie « annulation toute cause », il convient d'étendre la durée de l'assurance (par exemple, les sinistres à Haïti ou au Népal ont eu des conséquences pendant plus de 30 jours) et de prendre en compte le fait que la ville de destination n'est pas forcément le seul lieu de passage de l'assuré (un client séjournant en Bretagne passera par Paris ; dans le cas d'un dommage sur Paris, il convient donc de laisser la possibilité à l'assuré d'annuler son séjour).

5. Les conditions générales ne sont pas téléchargeables sur le site Havas Voyages, ce qui est une obligation légale. Nous vous suggérons donc de les intégrer au plus vite.

12

DÉCRIRE, SOUS FORME DE TABLEAU, L'ENSEMBLE DES GARANTIES PROPOSÉES À LA QUESTION PRÉCÉDENTE, PRÉCISER LES ÉVENTUELLES EXCLUSIONS (TOUTE GARANTIE NON EXPLICITEMENT EXCLUE SERA CONSIDÉRÉE COMME INTÉGRÉE DANS L'OFFRE).

GARANTIES	EXCLUSIONS
Bagages	<ul style="list-style-type: none"> • Le vol des bagages, objets personnels et objets précieux consécutifs à des oubli ou négligence de votre part. • Le vol des objets personnels et objets précieux inclus dans vos bagages et confiés à une compagnie de transport. • La perte ou le dommage des objets personnels et objets précieux et ce quelles que soient les circonstances du sinistre. • L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport pour les bagages), l'échange. • Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.). • Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenues dans vos bagages. • La confiscation des biens par les autorités (douane, police). • Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente. • Le vol commis dans une voiture décapotable ou autre véhicule ne comportant pas un coffre. • Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre, bois.
Garantie neige : indemnisation de 100 € par dossier si l'intégralité du domaine skiable correspondant au forfait vendu est fermé plus de 48 heures consécutives pendant la durée de validité du forfait remontée mécanique. Cette garantie n'est valable que pour les séjours d'une semaine minimum, et uniquement durant les dates officielles d'ouverture du domaine skiable et dans les situations situées à plus de 800 mètres d'altitude. Pour être indemnisé, le forfait vous sera réclamé.	Nous ne pouvons intervenir si votre demande résulte : <ul style="list-style-type: none"> • de l'absence d'aléa ; • d'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la loi ; • d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève ; • d'un acte de négligence de votre part ; • épidémies, pollution, pratiques des sports dangereux, événements naturels, attentats et terrorisme.
Retour prématuré Si vous devez interrompre votre séjour, nous intervenons en cas de : <ul style="list-style-type: none"> • maladie grave (...); • dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile OU vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux. 	
Extension de garantie frais d'annulation toutes causes En cas de catastrophe naturelle (...) soient cumulativement réunis : l'événement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ville de destination de votre séjour ou dans la ville de correspondance (ou dans un rayon de 50 km) et la date de votre départ est prévue moins de soixante jours après la date de survenance de l'événement.	

13

DÉCRIRE VOTRE MÉTHODOLOGIE / CONSEILS POUR LA DÉTERMINATION DU MONTAGE/ PROGRAMME IDÉAL POUR RÉDUIRE LES COÛTS.

Notre expérience depuis plus de 30 ans dans la gestion ainsi que dans le placement de programmes de masse Dans le cadre de la distribution d'assurance annulation et rapatriement, Havas Voyages dispose actuellement d'un montage assurantiel classique où l'assureur porte intégralement le risque et le courtier gère l'animation commerciale et le règlement des sinistres assurance.

Il est possible d'améliorer ce montage assurantiel par la mise en place d'une conservation aggregate annuelle qui diminue ainsi les coûts de frottement (taxe d'assurance) et la marge technique de la compagnie.

Notre expérience depuis plus de 30 ans dans la gestion et le placement de programmes de masse (flottes automobiles, risques affinitaires, produits nomades) et de risques industriels nous permet de vous proposer cette optimisation qui s'adaptera parfaitement aux composantes de votre programme.

13.1 AMÉLIORATION DU MONTAGE ASSURANTIEL HAVAS VOYAGES

Chaque année, en assurance annulation et bagage, Havas Voyages est confrontée à des sinistres dits « de fréquence » dont le nombre et le montant total – appelé « matelas constant » varie peu.

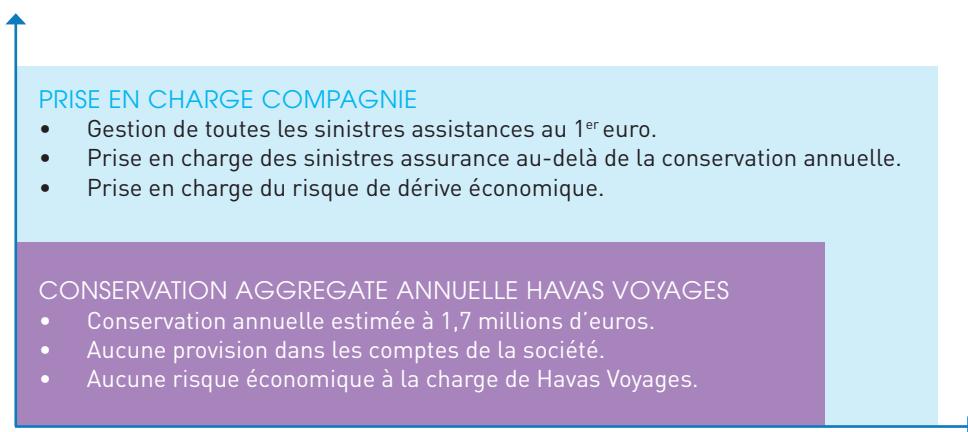
Malgré l'absence d'une vision complète des statistiques, notre connaissance de l'assurance voyage et la transmission des données assurantielles sur l'année 2015, nous permet d'évaluer pour Havas Voyages un montant de « matelas constant » à environ de 1,7 millions d'euros au regard du volume global des primes collectées par Havas Voyages.

13.2 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

Ce montage en conservation repose sur la distinction entre la prime unitaire de la Compagnie et la prime unitaire d'auto-assurance Havas Voyages qui s'élèvera à environ 50 % du budget assurance.

Cette prime unitaire d'auto-assurance détermine le montant global de l'auto-assurance Havas Voyages en fonction du nombre de souscription sur une année civile.

Lorsque le fonds de conservation est épuisé (prévu au trimestre 3 de chaque année), l'assureur choisi supportera la totalité du risque à grâce aux primes collectées. L'assureur prend seul et intégralement l'exposition au risque économique du programme.



13.3 AVANTAGE

L'avantage de la conservation, appelée comme une prime d'assurance, est qu'elle ne nécessite aucune provision dans les comptes de la société Havas Voyage et n'impacte en aucune manière la distribution et la souscription des garanties d'assurance.

Ce montage d'assurance, validé par les juristes et fiscalistes de Verspieren permet d'optimiser rapidement le budget Havas Voyages puisque le montant du fonds de conservation n'est pas soumis aux taxes d'assurance en vigueur.

Dans le cas d'une baisse drastique de la sinistralité, le montant conservé et non utilisé sera intégralement reversé à Havas Voyages en qualité d'un unique bénéficiaire.

Il est à noter que cette optimisation fera l'objet d'un suivi spécifique par l'équipe Verspieren à travers notre système informatique totalement adapté à ce montage financier.

14

SANS CONSULTATION PRÉALABLE DES ASSUREURS, PROPOSER SUR LA BASE DES DONNÉES STATISTIQUES DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES AU MOINS DEUX MONTAGES DIFFÉRENTS PERMETTANT D'OPTIMISER LES COÛTS DES GARANTIES PROPOSÉES.

MONTAGE 1 : ANALYSE DE LA SINISTRALITÉ ET RÉAJUSTEMENT DES PRODUITS

Dans le cas où nous aurions eu connaissance des statistiques du programme Havas Voyages, notre direction des études statistiques et actuariat aurait analysé la totalité des sinistres assistance et assurance afin de déterminer :

- l'utilité de chaque garantie au regard du comportement des assurés Havas Voyages ;
- les leviers possibles pour améliorer les montants de garantie en fonction des coûts moyens constatés par sinistre ;
- l'équilibre entre le montant des franchises et les attentes des clients en termes d'indemnisation.

À travers ces analyses et synthèses, nous aurions proposé une adaptation des garanties afin de répondre à un double objectif :

- proposer des produits plus pertinents sur la base du comportement des assurés ;
- identifier les garanties sur lesquelles les attentes clients sont moindres et ainsi réajuster la prime.

Dans le cas où Havas Voyages choisirait de confier la gestion de son programme à Verspieren, nous nous engageons à effectuer ces analyses dès réception des statistiques antérieures ou consolidation de nos propres sinistres.

MONTAGE 2 : MÉCANISME DE CONSERVATION

Notre montage en conservation, également appelé franchise aggregate annuelle, ne nécessite pas une analyse statistique du programme Havas Voyages. Il présente l'avantage d'être simple à mettre en place afin d'optimiser rapidement le budget Havas Voyages tout en conservant des garanties identiques.

Au regard de nos projections, nous estimons que cette optimisation à pour effet immédiat de réduire le budget d'assurance Havas Voyages d'environ 200 000 euros par an soit 5 % du budget actuel. Cette optimisation profite directement à Havas Voyages qui dispose de trois possibilités :

1. Diminuer le tarif public de 5 %.
2. Conserver un tarif public identique et ainsi profiter d'une marge supplémentaire d'environ 200 000 € par an.
3. Intégrer dans le prix technique une augmentation de 5 % des commissions Havas Voyages et conserver le tarif public identique. Soumises à la taxe d'assurance, ces charges techniques seraient d'environ 160 000 €.

15

QUELLE ASSISTANCE PROPOSEZ-VOUS POUR LA NÉGOCIATION ET LA RÉDACTION DES CLAUSES DU CONTRAT ? AVEZ-VOUS DES RECOMMANDATIONS PARTICULIÈRES OU DES POINTS DE VIGILANCE À SOULIGNER DANS CE DOMAINE ?

La négociation et la rédaction des clauses du contrat seront intégralement prises en charge par Verspieren et notamment par notre direction juridique.

Nos recommandations et nos points de vigilance sont les suivants :

- obtenir un maintien des prix pendant 3 ans sauf dérives techniques critiques ;
- contrôler et encadrer les modalités de résiliation des parties contractantes ;
- écarter toute augmentation des primes en fonction d'une indexation. Actuellement les primes techniques Havas Voyages augmentent annuellement et automatiquement de 2 % ;
- inclure des engagements qualitatifs concernant l'assisteur retenu en ce qui concerne ses actes de gestion et la qualité de son réseau à travers le monde ;
- inclure une participation aux bénéfices pour Havas Voyages ;
- vérifier chaque exclusion aux garanties proposées par Havas Voyages ;
- contrôler les définitions applicables aux garanties.

16

QUELLES SONT VOS PROPOSITIONS POUR DÉTERMINER LA LISTE DES ASSUREURS À INTERROGER ?

Notre expérience en courtage en assurances plus que centenaire et notre méthodologie développée en réponse aux appels d'offres nous amènent à retenir certains critères pour le choix des assisteurs adaptés aux besoins de nos clients.

Après étude des besoins et attentes de Havas Voyages, nous vous proposons de retenir les critères suivants :

- expérience et appétence aux risques voyages/tourisme ;
- solidité et stabilité financière ;
- capacité en termes de garanties et de couverture dans le monde ;
- pouvoir de négociation Verspieren ;
- qualité de gestion et réactivité ;
- recherche d'innovation ;
- stabilité tarifaire.

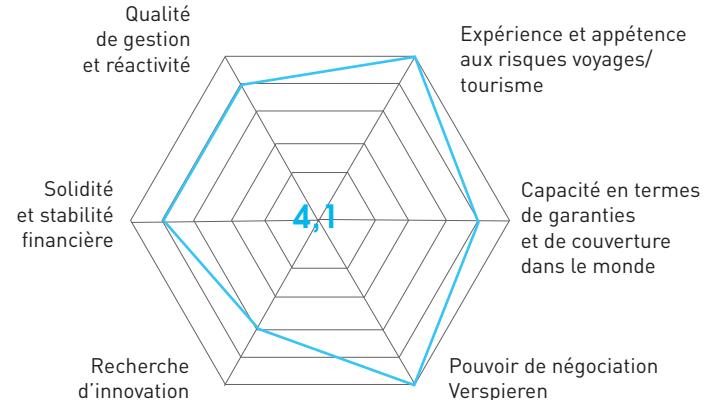
Après analyse du marché, ces critères donnent à chaque assisteur un positionnement permettant d'arbitrer le choix des assisteurs en fonction de la priorité des indicateurs. Si Verspieren est retenu à l'issue de l'appel d'offres, nous passerons au crible l'ensemble des assisteurs pertinents sur le marché pour sélectionner les assisteurs les plus à même de proposer avec Verspieren les meilleures offres.

Voici en exemple le positionnement des assisteurs ci-dessous :

EUROP ASSISTANCE

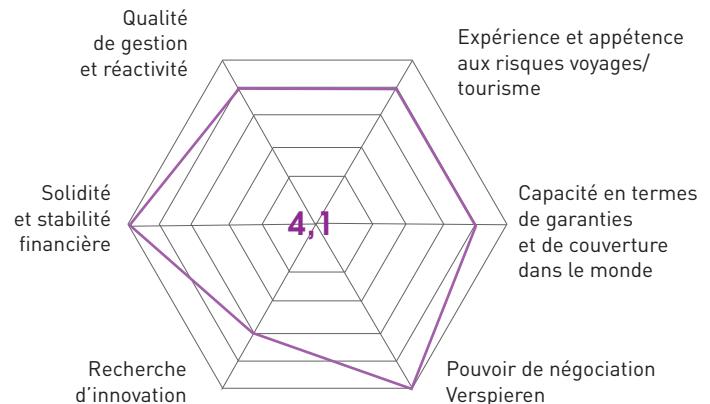
Europ Assistance est un des leaders de l'assistance en France et dans le monde : 300 millions de clients couverts dans le monde. Verspieren est leur premier apporteur d'affaires avec un volume de prime annuel de 160 millions d'euros.

Il est le spécialiste de l'assistance voyage (rapatriement, frais médicaux, annulation, perte de bagages, etc.) et dispose d'un réseau international de qualité : 1 intervention toutes les 2 secondes dans le monde, 58 millions d'appels traités.



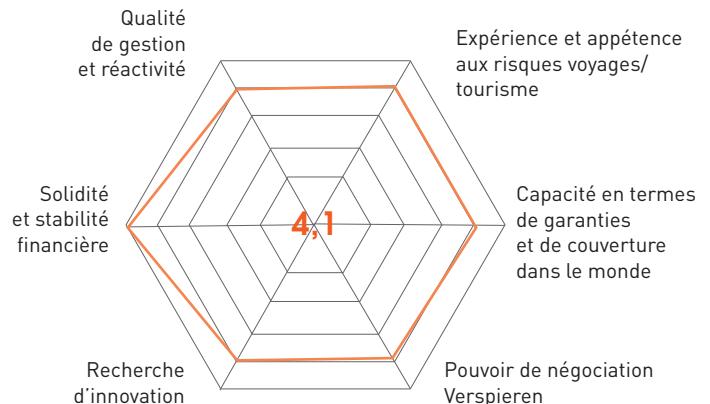
ALLIANZ

Allianz est un des leaders du marché de l'assurance au niveau mondial et est expert en assistance avec ses filiales Mondial Assistance et Allianz Global Assistance. Verspieren est leur premier courtier apporteur d'affaires avec un volume de primes annuelles de 250 millions d'euros.



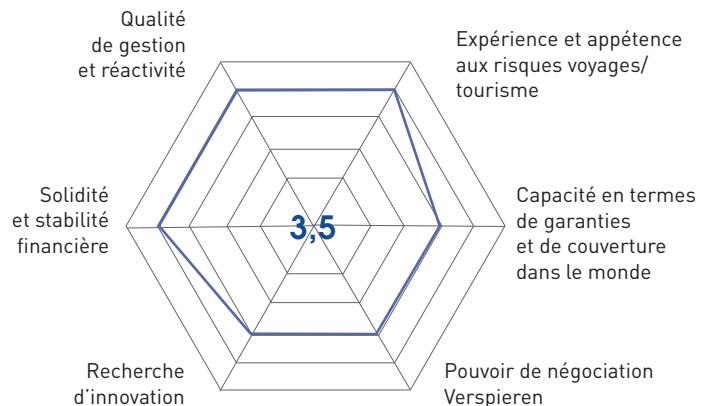
AXA ASSISTANCE

Axa Assistance est le n°1 français de l'assistance rapatriement. Pionnier des services à la personne, il intervient dans 200 pays en s'appuyant sur un réseau de partenaires régulièrement contrôlé et enrichi et des partenaires spécialisés. Axa Assistance France est certifiée ISO 9001 et propose les délais de traitement les plus courts du marché. Verspieren est l'un des principaux apporteur d'affaires de AXA et représente 250 millions de prime



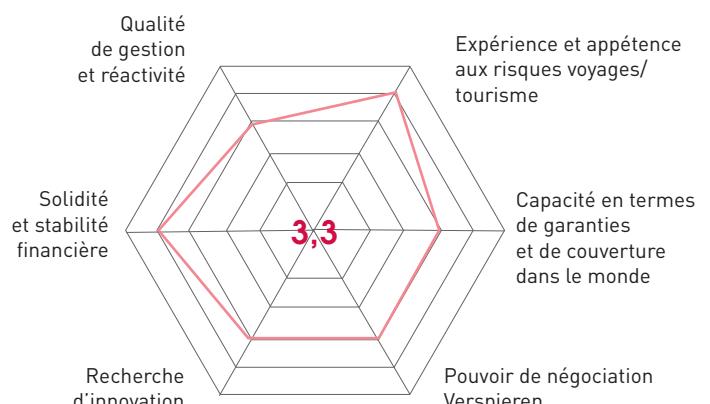
MUTUAIDE

Filiale de Groupama, Mutuaide s'appuie sur une structure solide et performante. Entreprise à taille humaine, il fait preuve d'une plus grande flexibilité que les leaders du marché et personnalise au maximum sa relation client. Il a plus de 30 ans d'expérience, 45 millions de clients, dont des tours opérateurs, des fédérations sportives, des institutions financières, etc.



MAPFRE ASSISTANCE

Mapfre Asistencia France appartient à Mapfre Asistencia, compagnie multinationale d'assurance, réassurance et de services présente sur 5 continents et faisant partie du puissant groupe espagnol Mapfre. Elle est 100 % orientée service et proximité clients, gère plus de 6 millions de sinistres, et 90 millions d'assurés. L'activité Voyages dispose de ses propres plateformes d'assistance et de gestion de sinistres basées à Nanterre (92) et bénéficie du réseau international de correspondants Mapfre Asistencia.

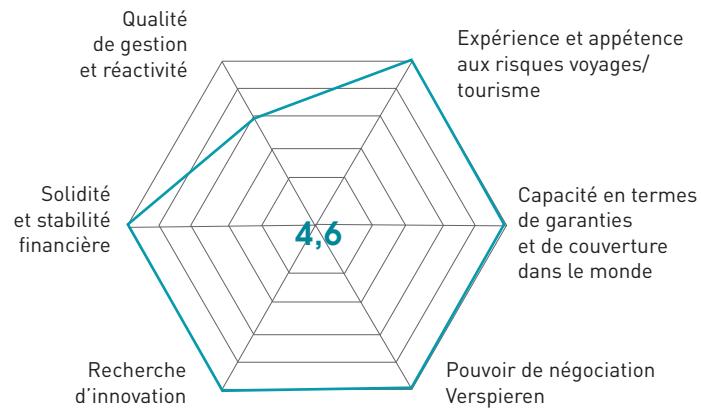


MONDIAL ASSISTANCE

Mondial Assistance France appartient à Allianz Global Assistance, leader international de l'assurance voyage et de l'assistance.

Mondial anime un réseau de 400 000 prestataires et de 180 correspondants, 250 millions de personnes sont bénéficiaires de ses services.

L'innovation est une des principales préoccupations de mondial avec des inventions telles que le défibrillateur opérationnel connecté en partenariat avec Philips, ou l'e-dépannage.



17

QUELLES EST VOTRE MÉTHODOLOGIE POUR L'ORGANISATION DE L'APPEL D'OFFRES ET LA SÉLECTION DES ASSUREURS ?

Nous organisons pour vous la consultation du marché de l'assurance afin de définir quel sera l'assureur qui répondra le mieux à vos attentes pour porter votre risque.

Notre méthodologie repose sur 3 grandes étapes :

1. LA PRÉPARATION DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Dans un premier temps, nous convenons ensemble de la stratégie de renouvellement à adopter et du montage retenu.

Vous nous confirmez les éléments relatifs à votre risque, à savoir le détail de vos garanties, les statistiques assureurs, le schéma de couverture et les états de parcs.

Nous réalisons une étude d'optimisation du schéma d'assurance, simulons les budgets d'assurance et vous préconisons une sélection d'assureurs.

Nous rédigeons le dossier de consultation aux assureurs : présentation de votre société, expression de vos besoins et améliorations requises, périmètre du programme, analyse des expositions et la sinistralité, et enfin schéma de structure du programme, limites, sous-limites et franchises.

2. ORGANISATION DE L'APPEL D'OFFRES

Une fois le dossier de consultation validé par vos soins, nous l'adressons aux assureurs.

Dans le délai prévu par le cahier des charges, nous répondons avec vous aux questions/demandes de précisions des assureurs, permettant la phase de négociation.

Si vous le souhaitez nous pourrons organiser des réunions, avec les assureurs, de présentation de leurs offres.

3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET CHOIX DE L'ASSUREUR

Au terme des négociations, nous vous présentons les différentes offres d'assurance sous la forme d'un tableau comparatif faisant ressortir les avantages et les inconvénients de chacune par rapport à la demande initialement formulée dans le dossier de consultation.

Nous vous présentons notre analyse des offres et nos recommandations, pour que vous puissiez faire votre choix définitif de l'assureur.

Nous informons l'assureur sélectionné et récupérons les informations nécessaires à la mise en place du programme.

Enfin, nous rédigeons et faisons valider par l'assureur les conditions particulières du contrat.

18

QUELS SERAIENT VOS PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR LA SÉLECTION DE L'ASSUREUR ET LES CRITÈRES DE SÉLECTION QUI VOUS PARAISSENT PARTICULIÈREMENT IMPORTANTS ? DISPOSEZ-VOUS D'UNE EXPÉRIENCE ET DE RÉFÉRENCES EN TANT QUE COURTIER-CONSEIL DANS L'ASSURANCE VOYAGES ? AVEZ-VOUS DES PRÉCONISATIONS SUR CE THÈME ?

Nos principales recommandations et critères pour sélectionner l'assureur sont les suivants :

1. Compétences techniques.
2. Qualité de gestion.
3. Réactivité/souplesse.
4. Capacités d'assurance.
5. Faculté à assurer ce type de risques.
6. Rating S&P.

POINTS À RETENIR

- ➔ Capacité d'analyse des offres
- ➔ Un planning permettant le démarrage au 1^{er} janvier à ISO périmètre
- ➔ Des préconisations sur l'ajustement des garanties
- ➔ Verspieren est l'un des premiers apporteurs des 5 assureurs/assistants leaders en France
- ➔ Capacité d'analyse des assureurs
- ➔ Choix des assureurs avec un pouvoir de négociation de Verspieren
- ➔ Ingénierie technique du montage avec une innovation permettant des économies pour Havas Voyages dès la mise en place



C

GESTIONS
DES POLICES

19

QUELS SERVICES PROPOSEZ-VOUS DANS VOTRE PRESTATION DE SUIVI DU PROGRAMME EN TANT QUE COURTIER ?

Notre objectif est d'assurer la pérennité des garanties et les adapter à l'évolution des besoins de Havas Voyages sur la base des informations sollicitées et transmises.

Dans le cadre de notre mission de courtier, nous aurons un rôle de conseil permanent sur les polices d'assurances confiées en gestion et nous ferons tout commentaire utile sur l'étendue des couvertures.

Au titre de nos prestations de gestion, nous réaliserons les missions de gestion administrative suivantes :

- **missions juridique et contractuelle** : négociation avec les assureurs, rédaction des conventions tripartite et contrats d'assurances ;
- **rédaction/mise en forme des éditiques** : mise à jour des conditions générales/notices d'informations, bulletins d'adhésion et déclarations de sinistres ;
- **étude de toute demande** ayant pour objet de modifier une garantie existante ou de souscrire une garantie nouvelle, de tout avis de modification du périmètre avec les assureurs ;
- **intervention auprès des assureurs** en vue de l'émission de polices, avenants, certificats et pièces administratives ;
- **transmission des documents contractuels** pour régularisation et renvoi de ces pièces régularisées aux assureurs ;
- **participation à toute réunion souhaitée par Havas Voyages** avec ou sans les assureurs ;
- **collecte le cas échéant des assiettes de prime**, à des périodes convenues à l'avance afin de tenir compte des impératifs et des contraintes de chacun ;
- **établissement des appels de primes**, pouvant être ventilées selon les critères retenus par Havas Voyages ;
- **flux informatiques** : intégration des polices, mise en place des outils de gestion et de suivi, automatisation des flux, mise à disposition d'un extranet pour extraire des rapports ;
- **pilotage technique** : définition/optimisation des indicateurs de suivi de production ;
- **création et mise à disposition de reportings** : production et sinistres ;
- **planification des comités** : renouvellement des contrats, évolution tarifaire, développements de ventes, bilan et perspectives ;
- **amélioration continue des process, garanties et services** : mise en place d'un schéma d'alerte en cas de dégradation des indicateurs ;
- **veille marché et réglementaire** ;
- **relation client** : relation client de qualité et une gestion efficace ;
- **animation terrain** : une vingtaine de commerciaux auront la charge de visiter les points de ventes de façon régulière.

20

SUR UNE ANNÉE D'ASSURANCE, INDICER LE PLANNING DES PRESTATIONS ET SERVICES PROPOSÉS ? (LE REPORTING FERA L'OBJET DE QUESTIONS SÉPARÉES)

Vespieren vous propose un planning de rencontres entre les équipes Vespieren et Havas Voyages afin de s'assurer de la bonne mise en place du programme puis d'en suivre l'évolution afin d'inscrire le partenariat dans la durée.

COMITÉ DE PILOTAGE : DU 1^{ER} NOVEMBRE 2015 AU 31 JANVIER 2016

Vespieren propose de mettre en place un comité de pilotage mensuel entre les équipes techniques et opérationnelles Havas Voyages et Vespieren afin de suivre la mise en place du programme sur les chantiers suivants : juridique, éditique, informatique, relation client, marketing, pilotage technique, reportings production et sinistres.

COMITÉ DE SUIVI : FRÉQUENCE MENSUELLE

Nous vous proposons un comité mensuel de suivi avec les directeurs de régions et l'équipe dédiée Havas Voyages afin de faire le point sur les sujets et difficultés rencontrés pendant le mois. Ce point peut être global ou spécifique : suivi des indicateurs de ventes d'assurance, de sinistralité, formation, outils, alertes, etc.

COMITÉ DE DIRECTION : FRÉQUENCE TRIMESTRIELLE

Nous proposons de mettre en place un comité de direction trimestriel présentant un bilan financier de l'activité afin de mettre en place des actions correctrices le cas échéant.

COMITÉ D'INNOVATION : FRÉQUENCE ANNUELLE

Nous nous engageons à organiser une fois par an un comité d'innovation en partenariat avec l'Université Catholique de Lille, Euritech et Numa. Ce comité permettra de regrouper autour de Havas Voyages des étudiants et des professionnels pluridisciplinaires afin de proposer et de consolider des projets innovations.

BILAN ET PERSPECTIVES : FRÉQUENCE ANNUELLE

Nous souhaitons organiser une fois par an une réunion de « bilan et perspectives » qui permettra de lister les actions menées pour le compte de Havas Voyages, de vérifier leur corrélation avec la stratégie préalablement définie et de faire des propositions pour l'avenir. Ce bilan présentera un rapport sur l'évolution des sinistres et des ratios sinistres/primes, l'évolution du marché de l'assurance, les éventuels problèmes rencontrés au cours des derniers mois, les propositions d'axes de travail prioritaires en fonction des évolutions réglementaires du marché de l'assurance ou du secteur du voyage, la stratégie proposée compte tenu des renouvellements à venir et de la philosophie de risk management et du développement de Havas Voyages.

AUTRES RÉUNIONS

Des points spécifiques dédiés peuvent le cas échéant être planifiés sur les sinistres : réunions de suivi des sinistres en fonction des besoins de Havas Voyages, alertes sur les sinistres importants et rapports sur leurs traitements, conseils sur les actions à mener pour réduire la fréquence et la gravité.

Enfin, toutes ces instances de pilotage du programme seront accompagnées de la mise en place d'une animation du réseau d'agences via de la formation, une équipe de commerciaux sur le terrain, des challenges...

21

QUELLES INFORMATIONS SONT ÉCHANGÉES AVEC L'ASSUREUR ? À QUELLE FRÉQUENCE ?

Les informations échangées avec l'assureur dans le cadre du suivi du programme sont les suivantes :

- communication des souscriptions en temps réel (pour que la prise de garantie soit immédiate et que le client puisse être reconnu comme ayant souscrit une assurance) ;
- quittancement de façon mensuelle ;
- suivi des encaissements et des sinistres de façon mensuelle ;
- réunion de bilan ;
- suivi des sinistres « responsabilité civile grave » à l'occasion d'une réunion trimestrielle.

Les échanges peuvent se faire en temps réel (EDI ou webservices) entre Verspieren et l'assureur, en fonction des transmissions de données par Havas Voyages.

Cas pratique sur la capacité de Verspieren d'intégration de données : exemple du client Bouygues Télécom avec qui nous assurons l'intégration d'un million de lignes clients assurés quotidiennement dans notre SI central, via un webservice sécurisé.

22

QUELLES POURRAIENT ÊTRE VOS PROPOSITIONS EN CAS DE DÉSÉQUILIBRE DES S/P VARIABLES SELON LES DIFFÉRENTES OFFRES DE HAVAS VOYAGES ?

Comme décrit à la question 31, le reporting qui sera mis à votre disposition nous permettra de suivre la sinistralité de chaque contrat dans le but de vous alerter sur l'éventuelle dérive de certains d'entre eux.

Afin de préserver l'équilibre du programme, différentes options de montages et d'ingénierie financière sont envisageables : il est possible de jouer sur les franchises, les montants de conservation et de garanties, les taxes, etc. Les majorations tarifaires peuvent être capées à l'avance, une répartition des risques sur plusieurs assureurs est possible.

23

COMMENT JUGEZ-VOUS DE LA NÉCESSITÉ D'ADAPTER LES GARANTIES EN COURS DE VIE D'UN CONTRAT ?

L'adaptation des garanties en cours de vie d'un contrat peut être liée à :

- **des facteurs internes**, liés à l'évolution de Havas Voyages : par exemple l'évolution des séjours sportifs nécessitant des garanties spécifiques. Nous vous ferons des propositions d'évolutions de vos garanties et définirons avec vous la stratégie assurantielle à adopter ;
- **des facteurs externes**, liés à l'évolution de l'environnement réglementaire, juridique et fiscal ainsi qu'à des événements climatiques ou politiques. Grâce à notre service de veille, nous vous informons des évolutions susceptibles d'avoir un impact sur vos garanties et vous recommandons les modifications à apporter à vos contrats.

D'autre part, nous pourrions également être amenés à ajuster les garanties si nous constatons que celles-ci ne sont plus pertinentes pour Havas Voyages. Enfin, il est à noter que sur le canal web, une modification des garanties peut être faite en temps réel.

24

EN MATIÈRE DE TARIFICATION ET D'ÉVOLUTION DE CETTE TARIFICATION DANS LE TEMPS, QUELS ENGAGEMENTS DEMANDEZ-VOUS À L'ASSUREUR ?

APRÈS LA SÉLECTION DU (DES) ASSUREUR(S), VEUILLEZ PRÉCISER VOS RÔLES RESPECTIFS, SOUS FORME DE TABLEAU, POUR LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DU PROGRAMME.

Vespieren s'engage à obtenir des assureurs pendant la durée du programme :

- une stabilité tarifaire ou une majoration capée par année en fonction de la sinistralité sur une durée de 3 ans ;
- une participation aux bénéfices.

Nous nous engageons également à suivre l'évolution du ratio de solvabilité financière de la compagnie auprès d'AM BEST et FITCH.

RÔLE DE VERSPIEREN	RÔLE DU OU DES ASSUREURS
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des sinistres assurance Négociation des modalités des contrats d'assurances avec les assureurs et Havas Voyages Validation du protocole de délégation des gestions des assureurs et reportings Mise en place du process de gestion production et sinistres avec les assureurs Mise en place des flux informatiques et comptables avec les assureurs et Havas Voyages Rédaction des notices d'information, bulletins d'adhésion, formulaires de déclaration de sinistres et mise en forme Création de l'extranet pour Havas Voyages, déploiement en agence et formation Mise en place des indicateurs de suivi de production et sinistres et émission des rapports Planification et participation aux différents comités, compte-rendus, mise en place de plans d'actions Renégociation des modalités tarifaires d'assurances avec Havas Voyages et les assureurs 	<ul style="list-style-type: none"> Portage du risque Rédaction des modalités des contrats d'assurances Rédaction du protocole de délégation de gestion et reportings Mise en place des flux informatiques et comptables avec Verspieren Suivi du process de gestion production et sinistres avec Verspieren Validation des notices d'information, bulletins d'adhésion, formulaires de déclaration de sinistres Participation aux différents comités le cas échéant Renégociation des modalités tarifaires d'assurances avec Verspieren

25

DANS QUELS CAS ET DANS QUELLES CONDITIONS SERIEZ-VOUS AMENÉS À PROPOSER À HAVAS VOYAGES UN CHANGEMENT D'ASSUREUR ?

Dans la vie du programme d'assurance, un changement d'assureur peut parfois s'avérer nécessaire, dans les cas suivants :

- évolution des activités de Havas Voyages ;
- forte dérive de la sinistralité ;
- résiliation de l'assureur suite à un sinistre ;
- résiliation de la part de Havas Voyages (conditions « standard » prévues au contrat d'assurance) ;
- conditions de renouvellement de l'assureur jugées insuffisantes.

Le cas échéant, un tour de marché des assureurs peut être effectué par Verspieren afin d'identifier un assureur pour reprendre le programme, via un scoring des assureurs : solidité financière, appétence et connaissance de votre risque, relations avec Verspieren.

Dans tous les cas, nous nous engageons à placer votre programme chez un assureur dans des conditions satisfaisant tous les intervenants.

26

POUR CETTE PHASE DE MISE EN ŒUVRE, QUELS SONT LES SERVICES, MÉTHODOLOGIES OU PRESTATIONS QUI, SELON VOUS, VOUS DISTINGUENT DE VOS CONCURRENTS ET QUE VOUS SOUHAITERIEZ METTRE EN AVANT ?

Verspieren est un expert reconnu dans le conseil, le placement et la gestion de grands programmes d'assurances affinitaires (par exemple Bouygues Télécom, Leroy Merlin, Audika, etc.) et sait apporter un accompagnement sur-mesure aux besoins et attentes de clients évoluant dans un univers exigeant.

UNE ÉQUIPE PROJETS

Un des engagements de Verspieren est d'**assurer la continuité du programme** d'assurances existant et d'assurer un meilleur service aux clients de Havas Voyages. Pour cela, Verspieren mettra à disposition de Havas Voyages des ressources dédiées importantes, en mode gestion de projets, réactives et spécialisées, expertes dans la mise en place de projets d'envergure dans un temps limité.

L'équipe projet sera ainsi en capacité de déployer les différents chantiers identifiés pour que la gestion du programme puisse **commencer au 1^{er} janvier 2016**. Cette équipe s'appuiera sur des référents techniques reconnus sur le marché afin d'apporter une ingénierie financière poussée pour optimiser les coûts et augmenter les revenus de Havas Voyages tout en apportant un meilleur service à ses clients. Elle s'appuiera également sur des **équipes opérationnelles**, dynamiques et flexibles, disposant d'un savoir-faire en intégration rapide de client grands comptes grâce à des équipes informatiques internes performantes et une capacité à externaliser si nécessaire.

L'expertise multirisques des équipes de gestion est reconnue par nos clients et les assureurs (moyenne de 18 sur 20 en 2014 sur les audits tous services confondus) et Verspieren s'engage à mettre en place un dispositif d'amélioration continue.

UNE LARGE EXPÉRIENCE

Grâce à ses différents programmes d'assurances (fédérations sportives, UCPA, etc.), Verspieren s'est enrichi d'une connaissance du monde de l'assistance et du voyage et a acquis une expertise pointue en conceptualisation et gestion de programmes d'assurances et assistance de grande ampleur : plus de deux millions de personnes sont garanties en assistance en France et à l'international, des millions de personnes sont gérées par Verspieren (expatriés, voyageurs, assistance automobile, habitation, services divers, etc.) et environ 350 000 bénéficiaires sont gérés chez Verspieren en assurance affinitaire sur des garanties tourisme, voyages et risques spéciaux.

Romain Derigny, **notre responsable expérience client et stratégie digitale** mettra tout en œuvre pour renforcer l'attachement du client en exploitant toutes les innovations et tendances actuelles (économie collaborative, objets connectés, boom du plaisir, etc.) et ainsi augmenter les taux de rétention et faire progresser les ventes d'assurances.

POINTS À RETENIR

- ➔ **Apport d'un service de qualité , avec des engagements et suivi des indicateurs**
- ➔ **Intervention clé en main, pas de cout supplémentaire**
- ➔ **Animation terrain efficace et dynamique**
- ➔ **Des réunions de pilotage sur mesure selon à la fréquence souhaitée**
- ➔ **Échanges en temps réel avec Havas Voyages et l'assureur**
- ➔ **Équipe pour la gestion de la relation client avec expertise multi-risques**
- ➔ **Équipe de gestion et pilotage de grands projets expérimentée**
- ➔ **Suivi du programme au quotidien**
- ➔ **Stabilité tarifaire du programme sur 2 ans, pas de majoration d'indice ou revalorisation**



D

GESTION DES SINISTRES

27

QUELLES SONT VOS RECOMMANDATIONS POUR L'OPTIMISATION DU PROCESSUS DE DÉCLARATION ET DE SUIVI DES SINISTRES ?

Notre objectif est d'assurer à Havas Voyages un suivi du programme au quotidien, en déployant à vos côtés une équipe de proximité dédiée tant au suivi des contrats qu'à la gestion des sinistres.

27.1 ENGAGEMENTS DE VERSPIEREN

- Déployer une organisation appropriée à la gestion des sinistres en mettant à la disposition de Havas Voyages son savoir-faire et ses compétences en matière de gestion, de règlements, de procédures et d'analyses statistiques.
Objectif : des souscriptions facilitées, des sinistres mieux indemnisés, des utilisateurs satisfaits, des partenaires informés.
- Mettre à votre disposition des collaborateurs de Verspieren, techniciens et juristes à forte valeur ajoutée, afin d'offrir la qualité de service attendue à tous les stades du suivi du dossier.
Objectif : mettre à votre service toute notre expertise pour vos clients.
- Déployer des technologies innovantes en matière de gestion des sinistres. Les clients étant désormais acteurs de leur consommation, ils souhaitent obtenir des informations sans contrainte et ultra rapidement : l'intolérance à l'attente accroît leur niveau d'exigence.
Objectif : mise à disposition d'outils différenciants, générateurs de satisfaction des clients et amélioration globale de la qualité de service.
- Simplifier la gestion des sinistres gamme business.
- Proposer différents canaux : extranet, e-mail, téléphone, fax et courrier.

Enfin, nous nous engageons à envoyer un accusé de réception aux clients dès l'ouverture de son sinistre sous 48h maximum et à traiter son dossier sous 12 jours.

27.2 LES SINISTRES ASSURANCE

CONCERNANT L'OPTIMISATION DU PROCESSUS DE DÉCLARATION

Afin d'optimiser la durée de traitement et de validation d'un sinistre, nous préconisons les différents outils et/ou fonctionnalités suivantes :

- conception de fonctionnalités web assurances à votre image (formulaire de déclaration de sinistres, FAQ assurances, espace clients suivi des sinistres...) ;
Objectifs : faciliter et accélérer la saisie des informations ; garantir la fiabilité des informations en ligne et renforcer la satisfaction du client qui veut une réponse dans les plus brefs délais.
- aide à la déclaration en ligne via un formulaire web dynamique préchargé et l'utilisation d'outils intelligents tels que le chat ;
Objectifs : faciliter et accélérer la saisie des informations ; garantir la fiabilité des informations en ligne et renforcer la satisfaction du client qui veut une réponse dans les plus brefs délais.
- faciliter la transmission des pièces justificatives via la mise à disposition d'applications innovantes (cf. la solution « ClicClacDoc » page 47)
Objectif : faire en sorte que le dossier soit le plus souvent complet à l'ouverture d'un sinistre.

CONCERNANT LE SUIVI DES SINISTRES

- Gestion automatisée des relances client (e-mail, SMS, téléphone) si dossier incomplet.
Objectif : augmenter le nombre de dossiers complets et la durée de traitement des dossiers.
- Mise en place d'une hot-line chargée d'aider à la déclaration des sinistres et/ou de renseigner sur l'état d'un dossier.
Objectif : personnaliser l'accompagnement du client et apporter, le cas échéant, une réponse immédiate.
- Un paramétrage du site « multi-utilisateurs ».
Objectifs : possibilité pour l'utilisateur, le travel planner ou le gestionnaire sinistre de revenir compléter les informations directement en ligne et faire en sorte que la mise à jour du dossier puisse s'effectuer rapidement.
- Envoi d'une alerte e-mail au gestionnaire sinistres Verspieren (et au travel planner s'il le souhaite) lors d'une nouvelle déclaration en ligne de sinistre.
Objectif : traitement immédiat d'une déclaration de sinistre.

27.3 LES SINISTRES ASSISTANCE

CONCERNANT L'OPTIMISATION DU PROCESSUS DE DÉCLARATION

1. Transmettre quotidiennement les nouvelles adhésions : en cas de demande d'assistance, le chargé d'assistance ne perd pas de temps à vérifier les droits de l'assuré, il peut ainsi se concentrer sur la prise en charge de l'assuré.
2. Inclure dans les informations communiquées par Havas Voyages le numéro de téléphone de l'assuré et son adresse e-mail : en possession de plusieurs moyens de communication, le chargé d'assistance est en mesure de communiquer efficacement avec l'assuré (par exemple, en cas de réseau téléphonique de mauvaise qualité).
3. Mettre à disposition de l'assuré une application mobile permettant de retrouver rapidement le numéro de téléphone de l'assisteur, son numéro de contrats et ses garanties.
4. Inclure des engagements qualitatifs à la charge de l'assisteur : décroché en moins d'une minute pour limiter le temps d'attente d'un assuré demandant de l'assistance.

CONCERNANT LE SUIVI DES SINISTRES

Dans la majorité des cas, les sinistres assistance sont réglés de manière instantanée : le suivi est donc effectué via le reporting mensuel communiqué par Verspieren.

Dans le cas d'une assistance compliquée, il est essentiel que Havas Voyages puisse répondre aux demandes des proches de l'assuré et ainsi les rassurer. C'est pourquoi nous souhaitons mettre en place une procédure spécifique afin que l'assisteur communique toutes les trois heures un reporting concernant l'assistance en cours au travel planner.

27.4 LES SINISTRES « GRAVES »

La qualification des sinistres dits « graves » sera définie préalablement avec Havas Voyages. Cependant, peuvent être concernés les sinistres responsabilité civile et individuelle accident.

Notre pôle RC et IA est constitué de spécialistes. Il est chargé de l'analyse et du contrôle de tous les sinistres de ces natures. L'équipe étudie les pièces du dossier, intervient auprès de tout organisme ou personne pouvant fournir des informations et documents nécessaires à une prise de décision sur l'évolution de l'affaire, donne toute information juridique et/ou conventionnelle nécessaire au gestionnaire du dossier, contrôle les évaluations et règlements de l'assureur, établit les fiches « sinistre grave », provoque toute réunion nécessaire avec la compagnie, et informe nos clients des principales phases de transaction.

Dans le cadre du suivi de ce type de sinistre, la fiche « sinistre grave » sera envoyée à la direction des assurances de Havas Voyages, et annexée systématiquement au reporting. L'extranet Gestia vous permet de consulter la liste des sinistres « graves » et visualiser individuellement chacun des dossiers.

D'une façon générale, Verspieren :

- assure le suivi technique des dossiers en concertation avec l'ensemble des acteurs : assuré, assureurs, experts, avocats ;
- donne un avis et/ou une recommandation sur les prestataires à désigner ;
- veille d'une façon générale au bon fonctionnement des garanties des polices souscrites, à la juste et cohérente application des clauses et conditions de garantie retenues et à une bonne circulation de l'information entre les différents intervenants ;
- participe à la discussion sur l'approche des responsabilités et les appels en garantie ;
- assiste aux réunions d'expertise ;
- organise les réunions nécessaires avec l'assureur pour examiner les dossiers contentieux et déterminer une méthodologie de présentation de sa réclamation.

En complément de ce suivi, la révision de l'ensemble des sinistres est effectuée deux fois par an pour la mise à jour des dossiers par rapport aux statistiques de l'assureur.

28

QUELS SONT LES SERVICES QUE VOUS PROPOSEZ POUR LE MONTAGE ET LA GESTION DES DOSSIERS DES SINISTRES ?

28.1 DES OUTILS QUI VOUS SIMPLIFIENT LA VIE

Nous avons développé une expérience et un savoir-faire importants dans le développement de solutions informatiques : sites extranet de gestion de parc de biens assurés (assurance de flotte automobile d'entreprise, assurances rachat de franchise pour les professionnels de la location), sites Internet de vente en ligne, connexions et communication des SI, espaces clients... Nous pouvons mettre en place un site sécurisé en marque blanche dédié à la gestion des sinistres de Havas Voyages.

L'accès à cet espace serait proposé depuis l'espace client sur le site Havas Voyages. Afin d'optimiser l'expérience client, nous préconisons d'intégrer les fonctionnalités décrites ci-après sur l'extranet de gestion. Cette solution permet également l'enrichissement de votre CRM en direct avec les informations relatives au sinistre du client, via un flux retour entre notre extranet et votre CRM.

Le paramétrage du site prévoit un accès multi-utilisateurs, avec une gestion de différents niveaux d'accès tant sur le périmètre que sur le nombre de fonctionnalités rendues accessibles à chaque client selon son type (Havas Voyages, travel planner, client final). Les assurés et les travel planners pourront ainsi déclarer un sinistre en ligne.

- Le client peut déclarer rapidement, 24h/24, tout type de sinistre.
- Le gestionnaire peut effectuer un contrôle automatique de premier niveau sur l'existence de la garantie (pré-requis : flux SI entre Havas Voyages et Verspieren).
- Un accès spécifique à l'extranet sera ouvert aux responsables Havas Voyages afin de leur proposer une vue consolidée et en temps réel de la sinistralité liée au programme d'assurance. Il convient de noter que nous pourrons intégrer une organisation hiérarchique dans le site avec un accès aux informations selon une logique descendante (ne pas limiter les accès aux travel planners mais éventuellement à des directeurs régionaux...).

Le détail des fonctionnalités offertes par l'extranet est présenté à la question 39.

28.2 OUTILS D'OPTIMISATION DE LA DÉCLARATION DE SINISTRE

Afin d'optimiser le processus de déclaration de sinistre, nous proposons les outils/fonctionnalités suivantes :

SOLUTIONS DE « CLICK TO CHAT »

Elles permettent de guider le client dans sa déclaration de sinistre (qualification de la nature du sinistre et des circonstances).

INTÉGRATION D'UN AGENT VIRTUEL INTELLIGENT (AVI)

Cette solution logicielle permet d'offrir une assistance 24 heures/24 et 7 jours/7.

Connecté au CRM de Havas Voyages, l'AVI propose un service plus personnalisé au client. Si la demande est trop spécifique et qu'il ne peut y répondre, l'AVI oriente le client, via la solution de gestion des e-mails ou un outil de call back ou encore lors d'un chat. Il passe alors la main à un opérateur humain dans la même fenêtre de dialogue. Ainsi, l'échange avec le client n'est pas rompu et celui-ci obtient la réponse qu'il attend.

SINISTRE BUSINESS

Pour la gestion des sinistres business, nous ne demandons pas les pièces justificatives pour indemniser le client. Toutes les informations fournies par le webservice sont considérées comme bonnes et sont les seules utilisées pour gérer le dossier.



INNOVATION VERSPIEREN : « CLIC CLAC DOC »

Clic Clac Doc est une solution visant à faciliter la gestion des sinistres à travers des outils intuitifs et dynamiques. Lancé récemment, Clic Clac Doc facilite la transmission des pièces justificatives nécessaires à la validation d'une souscription, d'un contrat ou d'une déclaration de sinistre. L'assuré photographie les pièces qui lui sont réclamées à partir de tout type d'appareil nomade (tablette, smartphone, ordinateur portable) et les transmet en quelques clics aux équipes de gestion. De plus, Clic Clac Doc permet de gagner du temps au quotidien dans les actes inhérents à la gestion des contrats.

Il n'est pas rare qu'une ou deux pièces manquent pour finaliser une déclaration de sinistre, ce qui peut générer un retard. La gestion dématérialisée a pour avantage de faciliter l'envoi des justificatifs pour procéder au plus vite à l'indemnisation.

Simplicité : quel que soit l'endroit où il se trouve, l'assuré transmet les justificatifs photographiés à partir de son smartphone, ordinateur ou tablette.

Fiabilité : les documents sont vérifiés par les équipes de gestion qui finalisent la souscription dans les plus brefs délais.

Clic Clac Doc, c'est l'engagement pour vos clients de gagner en temps et efficacité.

Descriptif global du process

1. Suite à l'ouverture d'un dossier sinistre sur l'extranet Havas Voyages, le client reçoit un mail l'informant de la possibilité d'utiliser « Clic Clac Doc ». Le lien inclus dans le mail lui permet d'ouvrir l'application Clic Clac Doc sur son smartphone. Ce lien comporte la liste des pièces attendues. Ces informations sont mises à jour en temps réel.
2. Le client se connecte sur ce site.
3. Il photographie les pièces attendues et clique sur le bouton « envoyer ».
4. Un récapitulatif d'envoi des photos lui est proposé afin de lui indiquer si un problème technique est survenu.
5. Toutes les nuits, Clic Clac Doc constitue un fichier zip de toutes les pièces transmises dans la journée. L'ensemble des pièces photographiées sont transmises selon le format d'un fichier PDF par pièce, l'ensemble des pièces photographiées par un même client constitue un « pli ».
6. Le lendemain, les fichiers sont récupérés et importés dans la GED Verspieren.

À noter : le traitement d'envoi de mail permet également de relancer le client tant qu'il reste des pièces non reçues.

Exemple d'e-mail de contact post souscription



Page d'accueil : exemple de page d'accueil / post souscription



- Lorsque l'on clique sur un libellé de pièce, le bouton « sélectionner une image » apparaît, il permet soit de prendre une photo soit de récupérer une photo dans la galerie du smartphone.
- Si pièce « multi-feuillets », le bouton « sélectionner une image » réapparaît après chaque photo.
- Pour passer à une autre pièce, cliquer sur le libellé de celle-ci.
- Lorsque toutes les pièces sont traitées, cliquer sur le bouton « envoyer » qui permet la mise à disposition des pièces dans la nuit.

UNE GESTION DU SERVICE CLIENT DÉCLARATION DE SINISTRE ASSURÉE PAR VERSPIEREN

L'ensemble des déclarations de sinistres qui seraient envoyées via le formulaire de déclaration en ligne Havas Voyages sera pris en charge par notre équipe de gestion située à Wasquehal (59).

Les utilisateurs ou les travel planners ont aussi la possibilité de joindre le service Sinistres à tout moment :

- pour ouvrir un dossier sinistre ;
- pour se faire assister dans la déclaration du sinistre en ligne ;
- pour toute demande d'information concernant un sinistre en particulier et son indemnisation ;
- pour faxer, envoyer par e-mail des pièces justificatives qu'ils n'auraient pas jointes à leurs déclarations de sinistre en ligne ;
- faire part d'une réclamation.

Délais

L'ouverture d'un dossier sinistre se fait en temps réel via l'extranet de gestion et par téléphone, en 48h par courrier, e-mail ou fax. Pour chaque dossier sinistre complet (hors responsabilité civile et individuelle accident qui bénéficient d'un traitement spécifique) nous nous engageons à l'instruire, le régler et le clôturer sous 12 jours au maximum. 90 % des dossiers seront gérés sous 72 heures.

Équipe dédiée

Chacun de nos partenaires dispose d'une équipe dédiée, les ressources étant généralement mutualisées par spécialités entre plusieurs partenaires. Le dimensionnement et l'exclusivité de l'équipe peut être rapidement revu en fonction du volume d'appels entrants constatés.

L'encadrement des équipes est assuré par des superviseurs ayant en charge le management, le contrôle du respect des indicateurs d'activité, des procédures et de la qualité de l'accueil téléphonique.

La rémunération de nos télé-conseillers est liée à la qualité de prise en charge des clients. Nos gestionnaires au service des partenariats de Verspieren sont tous diplômés en assurance et/ou ont au moins 10 années d'expérience en assurance.

29

QUELLES SONT LES PRESTATIONS QUE VOUS PROPOSEZ POUR LE SUIVI DES DOSSIERS DE SINISTRES ?

VISION HAVAS VOYAGES

Pour chaque déclaration de sinistre effectuée, le travel planner pourra être informé de deux façons :

- via un e-mail d'alerte ;
- via son espace gestionnaire Havas Voyages mis à jour à chaque étape de la gestion des sinistres par Verspieren.

Plus globalement, à toute étape de la gestion des sinistres par Verspieren, il est possible de mettre en place des échanges de données informatisés entre le système d'informations Verspieren et le système d'informations Havas Voyages. Ces échanges pourront être effectués via la technologie web services (communication entre nos systèmes d'informations en temps réel) ou via des flux de données envoyés régulièrement dans la journée.

Cette communication en temps réel entre les deux systèmes d'informations permettra un envoi de données à Havas Voyages et une mise à jour automatique des espaces utilisateur et gestionnaire pour information.

Pour les sinistres majeurs, Verspieren s'engage à informer Havas Voyages de tout élément nouveau concernant le suivi du dossier en proposant les actions suivantes :

- concertation avec Havas Voyages pour déterminer le meilleur expert et/ou avocat, fonction des enjeux et/ou expériences et du cas d'espèce ;
- intervention directe chaque fois que nécessaire auprès des mandataires désignés par l'assureur (et réassureur), pour participer sur la stratégie à mettre en place ;
- participation aux réunions d'expertises ;
- suivi de la bonne fin des négociations entre l'assureur / réassureur.

EXEMPLE D'APPLICATION : L'EXTRANET GESTIA

Gestia est un site extranet développé par Verspieren afin de permettre à nos clients de suivre en temps réel leur programme d'assurances dommages aux biens, responsabilité civile ou flottes automobiles et d'en analyser la sinistralité.

Caractéristiques Gestia

- Interface intuitive et conviviale.
- Simplicité d'utilisation et gain de temps.
- Sécurité totale avec la technologie SSL et l'accès par mot de passe confidentiel.
- Disponibilité 24h/24 et 7j/7 et actualisation en temps réel.

C'est une solution multi-utilisateurs paramétrée sur-mesure en fonction de l'organisation générale du client. Elle permet notamment le pilotage du programme d'assurance et le contrôle des actions de l'ensemble des intervenants de la chaîne de gestion.

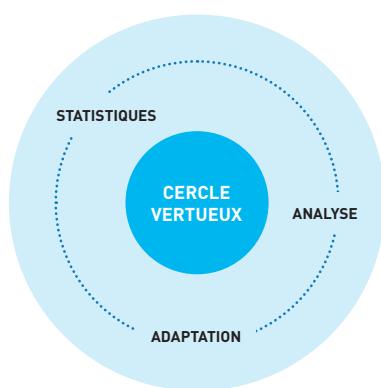
REPORTING ET STATISTIQUES SINISTRES

Le reporting est un élément déterminant et indispensable du suivi et de la gestion des sinistres.

Nos actuaires spécialistes du reporting proposeront le schéma le mieux adapté pour Havas Voyages. Verspieren s'engage à mettre en place des reportings sur-mesure.

OPTIMISATION DU PROGRAMME

Le reporting que nous établissons pour vous régulièrement, nous permet d'analyser votre programme pour proposer les adaptations nécessaires.



Statistiques

- Extraction et retraitement des statistiques
- Extraction et retraitement des statistiques marché
- Traitement sur logiciels internes

Reporting et comparaison

- Fréquence
- Gravité
- Périodicité
- Origine
- S/P

Adaptation

- Adaptation des niveaux de garantie
- Alertes spécifiques sur les sinistres graves
- Optimisation sur le niveau de franchise
- Optimisation des coûts d'assurance
- Actions coercitives : prévention et protection

VISION CLIENT FINAL

Afin de tenir le client informé des différentes étapes de la gestion de son dossier, le parcours client envisagé pourrait consister à rappeler le client (ou le tenir informé via SMS, e-mail) au numéro indiqué (ou l'adresse e-mail indiquée) dans le formulaire de déclaration de sinistre.

- via un e-mail d'alerte ;
- via SMS ;
- via son espace client Havas Voyages mis à jour en temps réel par Verspieren.

30

QUELS SONT LES SERVICES QUE VOUS PROPOSEZ POUR LE SUIVI DES DOSSIERS RE COURS ?

Nous nous attachons à suivre l'exercice des recours de manière soutenue pour réduire le délai de récupération des fonds.

Notre objectif est d'optimiser les recours en prenant en charge l'ensemble des recours carte bancaire et aérien pour, à terme, accroître le chiffre d'affaires de Havas Voyages et de diminuer le coût du programme.

Pour cela, en complément des rappels faits aux collaborateurs, un état spécifique sera envoyé au responsable de Havas Voyages. Préalablement à tout recours, votre gestionnaire se chargera d'obtenir les éléments permettant de dégager la responsabilité du client, tels que : témoignages, coordonnées de l'assureur adverse, procès-verbal, etc. La gestion des relances facilite le suivi des dossiers et permet de vous tenir précisément informés jusqu'à la clôture du dossier. Chaque demande liée à l'obtention d'un recours (demande de facture, mise en cause du tiers, de son assureur, présentation de la réclamation, suivi du recours exercé par l'assureur...) est agendée dans notre logiciel de gestion via un module spécifique.

Ce module donne automatiquement à chaque gestionnaire, au jour de rappel fixé, la liste des dossiers à réviser. Un acte de gestion est obligatoire pour annuler le système de rappel. Qu'il s'agisse d'un recours engagé directement par le gestionnaire Verspieren, ou par les services de la compagnie, la mise en rappel du dossier est systématique pour vous tenir au courant de l'évolution de l'affaire jusqu'à la clôture du dossier.

Pour les sinistres contentieux, nous nous chargeons d'organiser, si nécessaire, une réunion avec l'assureur pour déterminer la stratégie de défense. À défaut, votre équipe dédiée vous informera régulièrement des phases d'instruction.

POINTS À RETENIR

- ➔ Ouverture des dossiers en 48 H
- ➔ 90 % de dossiers traités en moins de 36h
- ➔ Règlement des dossiers sous 12 jours maximum, 90 % <10 jours
- ➔ Gestion des sinistres business simplifiée avec peu de justificatifs
- ➔ Une gestion spécifique des sinistres graves, avec comité de pilotage
- ➔ Process sinistres digitalisé et multicanal
- ➔ Un extranet avec accès multi-utilisateurs (3 niveaux de hiérarchie)
- ➔ Enrichissement du CRM de Havas Voyages (webservice, API)
- ➔ Mise en œuvre des recours pour diminuer la charge sinistres et ainsi baisser le coût du programme pour Havas Voyages



E

INFORMATION ET REPORTING

31

PRÉSENTER LE REPORTING DÉTAILLÉ QUI SERA PRÉSENTÉ À L'ÉQUIPE DÉDIÉE CHEZ HAVAS VOYAGES.

Notre expérience de l'affinitaire nous a permis de constater que la bonne gestion d'un programme repose sur la mise en place d'un reporting complet et adapté.

C'est pourquoi, à mesure de l'intégration de grands partenaires, réseaux de franchises ou encore enseignes de grande distribution (ADA, Audika, Leroy Merlin...), nous avons enclenché un processus d'amélioration continue de nos outils de reporting et leur restitution. L'objectif étant, d'une part, de mieux maîtriser les risques, et d'autre part, d'améliorer les garanties, tant en termes de services pour les clients que de revenus complémentaires générés pour Havas Voyages. Depuis lors, nous avons acquis une expertise solide dans ce domaine, et investi sur une équipe dédiée au sein de notre entreprise pouvant modeler et faire évoluer les reportings selon vos besoins.

Afin de vous aider à mieux piloter votre risque, notre direction Actuariat et Statistiques (DAES) composée de 9 personnes, réalise un reporting mensuel selon le processus suivant :

- **pré-requis** : une consolidation des informations souhaitées par Havas Voyages doit être effectuée au cours de la phase de transfert afin de vous communiquer un reporting sur-mesure ;
- **étape 1** : mensuellement, les données statistiques sont extraites du système d'informations central de Verspieren ;
- **étape 2** : les données statistiques sont ensuite retraitées et mises en forme sous un format standard ou personnalisé, selon vos souhaits ;
- **étape 3** : le fichier est envoyé à Havas Voyages par courrier ou e-mail. Ces données statistiques pourront également être consultables sur l'extranet Gestia (voir présentation de l'extranet Gestia ci-après).

La DAES vient de moderniser sa plateforme de diffusion des statistiques en passant à la solution big data de SAS Visual Analytics, le leader de l'analytique. Désormais, la communication, la visualisation et l'analyse des données pourront se faire en temps réel, sur un support en ligne, accessible à tout moment. Ce nouveau système pourra profiter à Havas Voyages au cours de l'année 2016 en complément des reportings classiques.

INTÉRÊTS DU REPORTING

- Apporter une vision globale à toutes les parties prenantes (équipe dédiée Havas Voyages, direction régionale et réseau) afin d'identifier les axes d'amélioration tant sur les produits que sur les services proposés.
- Identifier les caractéristiques essentielles de votre sinistralité pour mettre en place les éventuelles actions correctives.
- Gérer au mieux le maintien des conditions tarifaires : le reporting est un outil de négociation auprès des assureurs. L'accès à toutes les informations permet un véritable dialogue en respect du principe contradictoire.
- Optimiser les garanties proposées.

REPORTING PRODUCTION

	INDICATEURS	ENGAGEMENTS VERSPIEREN
ANALYSE QUALITATIVE	Suivi des incentives Contacts MOOC Contacts avec équipe de gestion Verspieren Enrichissement de la FAQ Suivi des challenges commerciaux	Animation réseau par l'équipe Verspieren
ANALYSE QUANTITATIVE	Analyse des souscriptions En fonction des tranches tarifaires En fonction des types de séjour En fonction de la zone géographique du séjour Analyse du taux de transformation En fonction des tranches tarifaires En fonction des types de séjour En fonction de la zone géographique du séjour Analyse des demandes spécifiques Demande adressée à Verspieren Demande concrétisée Demande refusée	Adaptation continue des produits aux offres Havas Voyages Augmentation du taux de transformation Proposition tarifaire sous 72 heures

REPORTING SINISTRE

	INDICATEURS	ENGAGEMENT VERSPIEREN
ANALYSE QUALITATIVE	Assistance	Taux de décroché Moins d'1 minute Moins de 2 minutes Moins de 5 minutes Plus de 5 minutes
		90 % en moins d'une minute
		Moins de 24 heures
		Moins de 48 heures
		Moins de 72 heures
	Assurance	Délai de traitement des dossiers Vision générale (écart date de déclaration / date de règlement) Moins de 10 jours ouvrés Moins de 15 jours ouvrés Plus de 15 jours ouvrés Vision réelle (écart date de réception du dossier complet / date de règlement) Moins de 3 jours ouvrés Moins de 5 jours ouvrés Plus de 5 jours ouvrés
		95 % en moins de 10 jours ouvrés
		95 % en moins de 3 jours ouvrés
		Respect à 100 % des obligations légales
	Assurance & Assistance	Traitement des réclamations Réclamations en niveau 1 Réclamations en niveau 2 Réclamations en niveau 3
		Synthèse globale des sinistres par garanties / par contrat
ANALYSE QUANTITATIVE	Assurance & Assistance	Analyse et synthèse de la typologie des sinistres Analyse du statut des dossiers (ouverts / réglés / refusés) Analyse des coûts moyens Analyse de la fréquence Analyse par nature des circonstances Répartition géographique des sinistres Analyse des dossiers refusés Synthèse par nature avec représentation graphique
		95 % en moins de 3 jours ouvrés
		Respect à 100 % des obligations légales
		Suivi en temps réel via l'outil SAS Visual Analytics Gestion irréprochable des sinistres assurance Pilotage au quotidien par l'équipe dédiée Verspieren
		Suivi des conservations

32

EN MATIÈRE DE MISE À DISPOSITION D'INFORMATIONS SUR LES CONTRATS / GARANTIES, QUELS SERVICES PROPOSEZ-VOUS À DESTINATION DE L'ÉQUIPE HAVAS VOYAGES ?

Toutes les parties contractuelles (contrats, résumés des garanties, synthèse) sont à la disposition de l'équipe Havas Voyages. Elles sont également disponibles sur nos extranets de gestion que nous présentons dans la partie G.

Dans tous les cas, l'équipe Havas Voyages peut contacter son chargé de clientèle pour obtenir toutes les informations souhaitées.

33

IMPRIMÉS : LISTEZ LES DOCUMENTS QUE VOUS METTRIEZ À DISPOSITION DE L'ÉQUIPE HAVAS VOYAGES ET CEUX QUE VOUS METTRIEZ À DISPOSITION DES SALARIÉS.

DOCUMENTS À DISPOSITION DE L'ÉQUIPE HAVAS VOYAGES

- Guide de gestion / procédure : ce document a pour objectif de décrire les différentes étapes de la gestion du programme assurantiel de Havas Voyages tant en termes de production (gestion des souscriptions, des garanties) qu'en matière de gestion sinistres.
- Reporting mensuel (cf. question 31).

DOCUMENTS À DISPOSITION DES SALARIÉS

- **Concernant les directeurs régionaux :**

- guide de gestion / procédure : ce document a pour objectif de décrire les différentes étapes de la gestion du programme assurantiel de Havas Voyages tant en termes de production (gestion des souscriptions, des garanties) qu'en matière de gestion sinistres ;
- reporting mensuel (cf. question 31).

- **Concernant le réseau d'agences :**

- guide de gestion / procédure : ce document a pour objectif de décrire les différentes étapes de la gestion du programme assurantiel de Havas Voyages tant en termes de production (gestion des souscriptions, des garanties) qu'en matière de gestion sinistres ;
- argumentaire de vente ;
- reporting mensuel (cf. question 31) ;
- notices d'information.

34

SUR UNE ANNÉE D'ASSURANCE, INDIQUER LE PLANNING DES RÉUNIONS ET DES RAPPORTS PRÉSENTÉS.

COMITÉ DE PRODUCTION : FRÉQUENCE MENSUELLE

Nous vous proposons un comité mensuel de production avec les directeurs de régions et l'équipe dédiée Havas Voyages afin de faire le point sur les sujets et difficultés rencontrés pendant le mois. Ce point peut être global ou spécifique : suivi des indicateurs de ventes d'assurance, de sinistralité, formation, outils, alertes, etc.

COMITÉ DE DIRECTION : FRÉQUENCE TRIMESTRIELLE

Verspieren propose de mettre en place un comité de direction trimestriel présentant un bilan financier de l'activité afin de mettre en place des actions correctrices le cas échéant.

RÉUNION « BILAN ET PERSPECTIVES » : FRÉQUENCE ANNUELLE

Verspieren s'engage à organiser une fois par an une réunion de « bilan et perspectives » qui permettra de lister les actions menées pour le compte de Havas Voyages, de vérifier leur corrélation avec la stratégie préalablement définie et de faire des propositions pour l'avenir. Ce bilan présentera un rapport sur l'évolution des sinistres et des ratios sinistres/primes, l'évolution du marché de l'assurance, les éventuels problèmes rencontrés au cours des derniers mois, les propositions d'axes de travail prioritaires en fonction des évolutions réglementaires du marché de l'assurance ou du secteur du voyage, la stratégie proposée compte tenu des renouvellements à venir et de la philosophie de risk management et du développement de Havas Voyages.

POINTS À RETENIR

- ➔ **Une équipe de 9 personnes dédiée au reporting**
- ➔ **Outil de reporting de pointe**
- ➔ **Reporting adaptable au service du pilotage**
- ➔ **Reporting personnalisé par profil**



F

INNOVATION

35

QUELS SONT VOS RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE D'INNOVATION « PRODUITS » ?

Le marché du voyage est en pleine mutation, notamment par la digitalisation des offres et les nouveaux modèles économiques qui nécessitent de repenser le métier. Les assurances voyages associées à la vente de séjours, doivent elles aussi s'adapter aux évolutions du métiers et des besoins de vos clients.

Il y a selon nous de belles perspectives de croissance de chiffre d'affaires via l'assurance voyage, en apportant de nouveaux services ou de nouvelles offres qui répondent aux tendances du marché.

35.1 INNOVATIONS À DESTINATION DES CLIENTS HAVAS VOYAGES AFFAIRES

L'activité business représente 60 % de votre chiffre d'affaires actuel en termes de ventes de voyages. Cependant, au niveau assurantiel, le segment est beaucoup moins développé (40 % seulement). Il y a, selon nous, des perspectives de croissance importantes dans les offres business.

Grâce à notre expérience en gestion d'assurances voyages pour des grandes entreprises (CNRS, EDF, BNP, etc.), nous estimons que les garanties offertes à ce jour en agences ne sont pas complètement adaptées aux voyageurs d'affaires. Nos pistes de réflexion présentées ci-dessous sont issues des retours d'expérience clients entreprises, que nous partageons avec vous.

PRISE EN COMPTE DU « BLEISURE »

Constat

Depuis plusieurs années, nous assistons à la montée en puissance des voyages « bleisure » alliant business et loisirs, sans que les garanties d'assurance voyage ne les prennent en compte.

Objectifs du produit

- Accroître le taux de transformation des ventes sur le segment business.
- Améliorer l'expérience client.

Valorisation de l'offre auprès des clients

Faire bénéficier des offres d'assistances aux proches, accompagnants le professionnel, de manière automatique et sans coût supplémentaire, pour toute la durée du séjour.

REFONTE DE L'OFFRE BUSINESS

Constat

L'offre d'assurances voyages sur la partie business est complexe et ne permet pas d'atteindre un taux de transformation équivalent à celui du segment loisirs.

Objectif du produit

Accroître le taux de transformation des ventes sur le segment business.

Valorisation de l'offre auprès des clients

Nous souhaitons repenser avec vous les garanties business pour simplifier et renforcer les offres actuelles afin de répondre de manière plus efficace aux problématiques des TPE et PME.

EXEMPLES

À titre d'exemple, voici quelques pistes de réflexion qu'il conviendra d'affiner en fonction des retours d'expérience de l'équipe Havas Voyages.

Offre 1 : annulation sans justificatif et sans formalité administrative (premier souci des PME/TPE)

- Tarifs simples : France, Europe et reste du monde.
- Franchise modulable.

Offre 2 : assistance mission professionnelle

- Tarifs simples : Europe et reste du monde.
- Frais médicaux adaptés.

Offre 3 : multirisques Europe & reste du monde

- Tarifs simples : Europe et reste du monde.
- Frais médicaux adaptés.
- Franchise modulable.

Options complémentaires

- Conciergerie.
- Annulation d'événements.
- Assurance des marchandises.
- Perte d'exploitation.
- Pays à risques (kidnapping).

35.2 INNOVATIONS PRODUIT À DESTINATION DES CLIENTS DE HAVAS VOYAGES LOISIRS

OFFRE COMPLÉMENTAIRE CARTE BANCAIRE

Constat

Il y a en France plus de 40 millions de cartes bancaires haut de gamme (Premier, Gold, Infinite, Amex, etc.), intégrant des garanties d'assurance/assistance. L'argument des clients selon lequel ils sont couverts par leur carte bancaire doit certainement constituer un frein important à la distribution des offres actuelles. Nous vous proposons de contourner le problème en créant une offre complémentaire carte bancaire.

Objectif du produit

Accroître le taux de transformation des ventes sur le segment loisirs pour les clients qui refusent de souscrire l'assurance car ils ont une carte bancaire premium dotée d'une assurance/assistance voyage.

Valorisation de l'offre auprès des clients

En s'appuyant sur les arguments de l'outil Fluo (cf. question 36), le travel planner peut identifier les points faibles de garantie incluse dans la carte bancaire de son client et renforcer ou compléter sa protection en proposant l'offre complémentaire CB. Cette garantie interviendra en complément de l'indemnisation perçue par la couverture de la banque, et permettra ainsi un remboursement plus complet du sinistre au client.

Afin de simplifier les démarches du client, nous serons l'unique interlocuteur du client Havas Voyages en prenant en charge les sinistres annulation dès le premier euro. Ce fonctionnement de prise en charge sera une exclusivité Havas Voyages.

La distribution de cette offre doit être limitée à certaines situations afin de ne pas cannibaliser les offres actuelles. Il conviendra donc d'échanger avec les équipes Havas Voyages pour déterminer le mode de distribution le plus efficace.

LOCATION DE VOITURE ET ASSURANCE RACHAT DE FRANCHISE

Constat

La location d'un véhicule est une composante importante d'un séjour loisirs. Fort de notre expérience auprès de réseaux de location de véhicules courte durée, nous avons constaté que la garantie « rachat de franchise » enregistrait un taux de transformation proche de 30 % et qu'il s'agissait d'un produit à forte marge. L'absence d'un produit rachat de franchise représente donc un manque à gagner pour Havas Voyages.

Objectif du produit

- Accroître le chiffre d'affaires assurances.
- Augmenter les marges de Havas Voyages sur les assurances voyages.
- Accroître le taux de transformation sur le segment loisir.

Valorisation de l'offre auprès des clients

Associer à vos offres de location de voiture, ou de façon indépendante, une assurance rachat de franchise pour accompagner vos clients sur l'ensemble de leurs besoins.

Courtier gestionnaire du leader de la location de véhicule en France depuis plus de 5 ans, nous mettrons toute notre expérience à votre service pour vous accompagner dans la distribution de ce nouveau produit à la fois en point de vente et sur le site Internet de Havas Voyages, en mettant en avant les services dont pourront bénéficier vos clients.

REFONTE DE L'OFFRE SPORT, ÉVÉNEMENTS ET RISQUES SPÉCIAUX

Constat

Les taux de souscription au pack « multirisques golf » étaient relativement faibles en 2014. De plus, les besoins des clients s'étendent et nécessitent de nouvelles garanties en sport, événements et risques spéciaux.

Objectif

- Accroître le taux de transformation sur le segment loisirs.
- Proposer une gamme plus large de produits d'assurance.
- Répondre aux nouveaux besoins des clients.

Valorisation de l'offre auprès des clients

Pour offrir une garantie correspondant aux besoins des voyageurs, nous pensons qu'il est important :

- d'indemniser tous les équipements sportifs dans le cadre de la garantie bagage ;
- d'apporter une solution médicale pour les sports à sensation ou à risques ;
- d'apporter une solution d'annulation et de dédommagements pour les activités et services réservés en prévision du séjour en dehors de l'achat chez Havas Voyages.

Dans le cadre de ce développement, nous souhaitons mettre à votre disposition le savoir-faire de notre pôle Sport et Risques spéciaux afin de bâtir ensemble une offre prenant en compte toutes les activités réservées durant le voyage.

ASSURANCE APPAREILS NOMADES (LOISIRS & BUSINESS)

Constat

D'une manière générale, les assurances des appareils nomades (tablette, smartphone, ordinateur...) ne s'appliquent pas lors de séjours à l'étranger. Or cette exclusion ne correspond pas aux nouvelles habitudes des voyageurs qui partent avec leurs appareils nomades.

Aujourd'hui, plus de la moitié des Français possèdent un smartphone et nous estimons que plus de 90 % des clients de Havas Voyages en sont équipés.

Le smartphone est utilisé au quotidien lors d'un voyage (guide touristique, GPS, e-billets, etc.). Que se passe-t-il en cas de vol ou de casse du téléphone pendant le séjour ? Quels services Havas Voyages pourrait apporter à ses clients ?

Objectif du produit

- Augmenter les marges de Havas Voyages sur les assurances voyages.
- Répondre aux nouveaux besoins des clients, leur faciliter la vie en voyage.

Valorisation de l'offre auprès des clients

Spécialiste des garanties « perte » et « vol » de ce type de bien, nous sommes en mesure de proposer une offre compétitive aux clients de Havas Voyages, comme un pack protection tous risques des smartphones à moins de 15 € TTC par voyage, par exemple. Nous pouvons également leur proposer une solution de remplacement immédiate du smartphone, sans attendre une éventuelle réparation, pour assurer le bon déroulement du reste du séjour.

35.3 INNOVATIONS À DESTINATION DE L'EXÉCUTIF DE HAVAS VOYAGES

ASSURANCE GESTION DE CRISE

Constat

Les réseaux sociaux ayant accéléré le rythme de transmission de l'information, les entreprises protègent leur marque en souscrivant des garanties permettant de rapatrier des clients non assurés se trouvant en difficulté lors d'un séjour à l'étranger.

Objectif du produit

- Protéger la marque et la réputation de Havas Voyages.
- Assurer une meilleure prestation de service aux clients.

Valorisation de l'offre auprès des membres de l'exécutif

Le programme d'« assistance souterraine » répond à cette problématique en proposant des garanties complètes d'assistance en cas de crise, qui sont uniquement connues et actionnables par l'équipe dirigeante Havas Voyages.

OFFRE PACKAGÉE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET GARANTIE FINANCIÈRE

Constat

Les agents de voyages sont soumis à des assurances professionnelles RCP et garanties financières. Existe-t-il à ce jour un programme qui couvre vos agences en propre ainsi que votre réseau de franchisés ?

Objectif du produit

- Apporter le savoir-faire de Verspieren en IARD, tout particulièrement en RC professionnelle, afin d'accompagner les agences dans la gestion courante de leur dossier RC.
- Proposer une gamme de produits d'assurance complète aux clients, à tarifs négociés, permettant à Havas Voyages et aux franchisés de réaliser des économies sur leurs primes d'assurances.

Valorisation de l'offre auprès des clients

Notre expérience depuis plus de 30 ans sur le marché des professions réglementées nous permet de vous proposer le montage d'une police associant la responsabilité civile professionnelle et la garantie financière sous la forme d'un pack destiné à l'ensemble de vos agences et franchisés.

Il nous est également possible de vous accompagner sur la mise en place de packages sur l'ensemble des risques assurance (multirisques commerce, automobiles, collective santé dans le cadre de l'ANI, etc.)

ACTIONS DE CROSS SELLING

Constat

Nous disposons de plus de 15 000 entreprises clientes, qui ont besoin des services d'agents de voyage.

Objectif du produit

Être contributeur de la croissance du chiffre d'affaires de Havas Voyages.

Valorisation de l'offre auprès de nos partenaires

Nous pourrions mettre en place si vous le souhaitez et dans une logique d'intérêt commun, des actions régulières de cross selling afin d'inciter nos partenaires à réserver des séjours auprès de Havas Voyages à travers une approche marketing efficace et élaborée en collaboration avec les équipes Havas Voyages.

ASSISTANCE À DESTINATION DU PERSONNEL HAVAS VOYAGES

Constat

Les collaborateurs de Havas Voyages, au même titre que les clients, ont besoin de garanties d'assistance lors de leurs déplacements professionnels.

Objectif du produit

Faire des travel planners et de tous les salariés de Havas Voyages des ambassadeurs de l'assurance voyage.

Valorisation de l'offre auprès du personnel de Havas Voyages

Nous nous engageons à ce que le personnel de Havas Voyages bénéficie gratuitement des prestations assistance rapatriement pour tous leurs déplacements professionnels et privés d'une durée inférieure à 90 jours.

35.4 INNOVATIONS PROSPECTIVES

TARIFS MODULABLES (ALGORITHME)

Constat

Actuellement, le montant de la prime d'assurance voyage Havas Voyages est déterminé en fonction de deux éléments : le montant du séjour et la destination. Cette approche linéaire ne vous permet pas de personnaliser l'offre et le tarif en fonction du comportement du client et/ou de nos résultats techniques.

Cela est préjudiciable à une meilleure mutualisation du risque et suppression du risque d'antiselection : un client en situation risquée souscrira toujours l'assurance quelle que soit le prix, alors que celui sans risque identifié ne la prendra pas car trop chère.

Havas Voyages pourrait augmenter ses ventes en modifiant la linéarité de cette tarification afin de capter la clientèle en « zone noire » (jamais captée par l'assurance) et d'augmenter les marges sur la clientèle « captive » (celle qui souscrira systématiquement).

Objectifs du tarif modulable

- Augmenter les marges de Havas Voyages sur les assurances voyage.
- Accroître le taux de transformation en adaptant les tarifs aux clients.

Valorisation de l'offre auprès des clients

Exploiter les données dont vous disposez nous permettrait de mettre en place une approche tarifaire personnalisée et donc plus efficace. À titre d'exemple, voici quelques types d'information qui peuvent aboutir à une personnalisation du tarif.

INFORMATIONS CLIENT	INFORMATIONS VOYAGE	INFORMATIONS TECHNIQUES
Âge du client : un senior souscrira plus facilement à une garantie d'assistance qu'un jeune de la génération Y.	Type de séjour : un client partant en trek au Népal s'interrogera plus facilement sur les risques qu'il encourt qu'un client qui part visiter Rome.	Sinistralité : que peut-on apprendre de nos reportings sinistre sur la destination ou la compagnie choisie par le client ?
Profil du voyageur : un couple voyageant avec des enfants sera plus attentif à la sécurité qu'un couple sans enfant.	Destination : le pays présente-t-il des risques politiques ? Des risques de catastrophe naturelle ?	Gestion des souscriptions : souhaitons-nous mettre en avant certains produits sur une courte durée en fonction des S/P ?
Parcours client : un client qui a consulté les notices d'information d'assurance ou notre landing page est certainement attiré par nos offres.	Date : un client qui réserve un séjour 5 jours avant son départ ne souscrira pas à une offre d'annulation.	Antécédent : le client a-t-il déjà souscrit à une assurance ? A-t-il déjà eu un sinistre assistance ?

Focus sur la méthode

Notre direction Actuariat et Statistiques (DAES) dispose des compétences et des moyens nécessaires pour élaborer l'algorithme tarifaire pour personnaliser les primes d'assurance.

À titre d'exemple, en 2013 nous avons élaboré un programme d'assurance intégrant un algorithme avec plus de 400 critères tarifant afin de réajuster quotidiennement les tarifs en fonction des profils mais aussi des résultats techniques. Cette technologie, très pratiquée dans les pays anglo-saxons, a permis d'atteindre des taux de transformation jusqu'à 25 % supérieurs aux taux moyens du marché.

La mise en place de cette politique tarifaire implique de passer par trois étapes essentielles :

- l'analyse des informations disponibles et exploitables ;
- la mise en place d'échanges informatiques quotidiens ;
- l'élaboration de la politique commerciale et de l'algorithme tarifaire.

ASSURANCE VOYAGE HAUT DE GAMME

Constat

Les voyages haut de gamme ne sont pas couverts via les assurances voyages actuelles. Par exemple, le montant maximum d'indemnisation en cas d'annulation est actuellement limité à 15 000 euros. L'offre Havas Voyages est donc limitée, alors que votre marque a un positionnement premium. Nous proposons d'ouvrir un nouveau produit qui élargirait le spectre de couverture des assurances.

Objectif du produit

- Accroître la marge de Havas Voyages sur les assurances voyages haut de gamme, qui sont généralement plus rémunératrices.
- Proposer une gamme de produits d'assurance complète aux clients.

Valorisation de l'offre auprès des clients

En fonction de la typologie des séjours commercialisés par Havas Voyages, nous pouvons mettre en place une assurance voyage haut de gamme exclusive incluant par exemple de la conciergerie ou des montants de garanties plus élevés que les produits classiques.

35.5 INNOVATIONS SERVICES

Pour poursuivre la démarche d'innovation déjà initiée au sein de votre entreprise et de vos agences, nous vous proposons, en complément des innovations produits précédemment citées, un panel d'offres de services innovants.

UN PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Les programmes de fidélisation permettent de contribuer au développement des ventes. Ils peuvent être mis en avant, étant synonymes de meilleures conditions commerciales dans le futur.

Nous nous engageons à étudier avec le service marketing de Havas Voyages des actions de fidélisation de la clientèle. Nous vous proposons d'examiner ensemble ces actions de fidélisation afin de les adapter au mieux à vos intérêts.

À titre d'exemple, ces actions pourraient être l'acquisition :

- de services ou prestations complémentaires durant le séjour tels que la location d'une voiture, une excursion offerte...
- des réductions sur les prochains voyages, sur les primes d'assurance...

UN SITE DE SOUSCRIPTION POUR LES PRODUITS SPÉCIFIQUES

Afin de nous interroger rapidement et facilement sur des demandes atypiques ou des produits spécifiques, nous mettons à votre disposition un espace web, qu'il soit un site de souscription ou un onglet dédié sur l'intranet selon vos préférences.

Nous nous engageons à traiter chaque demande et à vous fournir une proposition tarifaire sous 72 heures.

UN OUTIL DE TÉLÉCHARGEMENT DE PIÈCES JUSTIFICATIVES : CLIC CLAC DOC

Vous pouvez retrouver une présentation de l'outil à la question 28.

UN OUTIL D'AIDE À LA VENTE DE GARANTIES VOYAGES : FLUO

Vous pouvez retrouver une présentation de l'outil à la question 36.

36

QUELLES SONT VOS RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE D'OPTIMISATION DU « TAUX DE TRANSFORMATION » DES VENTES PAR LES SALARIÉS ? PROPOSEZ-VOUS DES OUTILS OU SERVICES SPÉCIFIQUES DANS CE DOMAINE ?

L'accroissement du taux de transformation des ventes d'assurance voyage par les travel planners est l'un des enjeux majeurs de cette consultation, sinon le principal. **Au cours des 3 premières années de partenariat nous souhaitons augmenter de manière conséquente ce taux de transformation, pour passer à 6 millions d'euros de primes HT collectées à fin 2018 (soit environ +50 %).**

Pour y parvenir, Verspieren a orienté sa réflexion autour de différents axes stratégiques à savoir :

- les ventes complémentaires et les innovations produits ;
- l'animation terrain et on-line des agences ;
- le pilotage technique et commercial ;
- les outils d'aide à la vente et au reporting ;
- la modernisation du site marchand, les espaces clients, les ventes en rebond.

Ces axes nous permettent de vous proposer des solutions innovantes aux impacts forts et de garantir l'expérience client, tout en maîtrisant les coûts de mise en œuvre.



INTÉGRATION DE « FLUO »

L'un des axes prioritaires pour améliorer le taux de transformation est l'intégration du dispositif « Fluo ».

Déjà testé et éprouvé par d'autres réseaux d'agences de voyage, cet outil vous permet de connaître les assurances incluses dans les cartes bancaires et de répondre efficacement aux objections des clients qui pensent être déjà assurés.

Grâce à sa mise en place au sein de votre réseau, nous souhaitons capter 50 % des voyageurs qui ne s'assurent pas car ils ont une carte bancaire, en leur proposant soit une garantie CB complémentaire, soit une offre adaptée plus complète.

L'outil possède également un double intérêt, puisqu'il peut à la fois être utilisé sur le canal web mais également en agence.

Canal off-line

En agence, les travel planners ne sont pas des spécialistes de l'assurance. Il n'est donc pas toujours évident pour eux de proposer de tels services aux clients. Pour pallier ce point, Verspieren propose aux équipes du réseau physique de s'appuyer sur Fluo et ses recommandations.

Après une interrogation rapide des garanties incluses dans la carte bancaire du client et en fonction de la destination du voyage, l'outil, convivial et facile d'accès, s'appuie sur les manques ou les insuffisances de garanties mises en exergue pour proposer aux agents une liste des assurances à privilégier. De plus, l'outil propose un argumentaire de vente en fonction du profil du client (situation familiale, destination du séjour, coûts...).

Actuellement, 70 % des voyageurs non assurés pensent être déjà couverts par les assurances de leur carte bancaire. Avec Fluo, les travel planners pourront répondre aux objections des clients de manière factuelle et rapide, pour que 100 % des clients Havas Voyages bénéficient du meilleur conseil pour l'assurance de leur voyage.

Canal on line

Dans ce cadre, le dispositif sera directement intégré dans le tunnel de commande et permettra au futur voyageur de connaître, dès le devis établi dans le récapitulatif de commande, l'étendue de ses couvertures et les manques éventuels en fonction de la destination et du coût de son voyage.

L'outil dispose également d'autres bénéfices comme le fait de pouvoir émettre des notifications en push auprès des clients ayant acheté un voyage sur le site. D'autre part, l'outil permet de faire des relances auprès des clients n'ayant pas souscrit aux garanties proposées par Havas Voyages lors de l'achat, à différents moments-clés du parcours client.

MISE EN PLACE D'UN PLAN DE REBOND COMMERCIAL

Pour accroître le taux de transformation de Havas Voyages sur la partie assurance, nous vous proposons de mettre en place un plan de rebond multicanal digital auprès des clients ayant réservé leur voyage sans avoir souscrit à l'assurance. En effet, le processus de validation et de paiement est le plus souvent rapide une fois que le client a choisi son séjour, cependant il ne lui laisse pas de temps pour se renseigner sur les garanties d'assurance ainsi que leur nécessité. C'est pourquoi il est important, pour assurer une prestation de service de qualité au client, de le relancer de lui proposer des solutions adaptées à son besoin.

Nous avons identifié les moments-clés du cycle de vie propices à une intervention de Verspieren auprès du client via différents canaux :

1. J+2 après la réservation : contact par SMS auprès du client. L'objectif étant de réaliser une première prise de contact avec le client et de l'inciter à rappeler le courtier pour valider la qualité du processus de réservation et utiliser ce moment privilégié pour proposer de l'assurance voyage.
2. Entre J+2 et 45 jours avant le départ : envoi d'une relance mensuelle par e-mail présentant les différents offres assurances voyages.
3. J-30 avant le départ : contact par SMS à J-30 et à J-5 avec présentation d'offres adaptées aux séjours et au timing de la relance, pour rattraper les clients n'ayant pas déjà souscrit.

Cette solution simple à mettre en place permet une répercussion rapide sur le taux de transformation.

ANIMATION DU RÉSEAU

Formation

Pour aider vos agents dans la proposition d'assurance au quotidien, nous vous proposons de mettre en place un plan de formation complet articulé autour d'une formation initiale et de formations continues.

1^{er} axe : organisation de sessions de formation

En premier lieu nous vous proposons un module d'intégration destiné à tous les travel planners Havas Voyages sur les produits d'assurances voyages. Puis selon les besoins, des formations sous forme de remise à niveau ou de focus plus particulier en fonction des remontées terrain.

Nous avons bien conscience que l'enjeu principal de la formation est de prendre en charge l'ensemble des collaborateurs de Havas Voyages, qui sont aujourd'hui très nombreux. C'est pourquoi, nous vous proposons de segmenter vos agences par région puis par secteur. Ceci a pour avantage d'obtenir un nombre de participants homogène et cohérent pour à la fois assurer le bon déroulement de la formation, mais aussi faciliter l'interaction entre le formateur et les participants afin de s'assurer de la bonne compréhension et connaissance des produits par les agents.

2^e axe : conception d'un guide de vente qui sera mis à disposition des travel planners afin de les former sur chacune des offres d'assurance voyages proposées par Havas Voyages

Ce guide sera composé de fiches techniques pour chaque garantie et précisera les interlocuteurs à contacter pour toute question ou aide. Enfin, il décrit également comment chaque voyageur devra déclarer son sinistre, et comment il se fera indemniser.

3^e axe : mise en place d'un outil d'e-learning pour se former ou se perfectionner sur une garantie à distance

Animation

L'animation du réseau d'agences est un point clé de la réussite du programme. Pour cela nous vous proposons différentes animations spécialement conçues pour répondre à vos besoins.

Animation terrain

Nous disposons aujourd'hui d'une équipe d'une vingtaine de commerciaux terrain qui ont la charge de rendre visite à nos 8 000 clients. Nous vous proposons de bénéficier de cette équipe pour animer les différents points de vente.

Soutien d'une équipe marketing et digital

Nous sommes conscients que le modèle de la vente de voyages au sein des agences a profondément évolué : les travel planners sont moins nombreux en agence, leur plan de charge est de plus en plus serré et ils ont de moins en moins de disponibilités pour recevoir les animateurs commerciaux dédiés aux assurances.

C'est pourquoi nous sommes convaincus de l'intérêt pour nos parties d'ajuster l'équipe d'animation terrain en conséquence. Nous privilégions ainsi la mise en place d'une équipe marketing et digitale qui accompagnera la vente principalement par le canal Internet ou téléphonique et définit les axes marketing pour développer les ventes.

Selon nous, les deux axes à privilégier en termes d'animation par Verspieren sont :

1. les animateurs régionaux Havas Voyages : ils connaissent le marché et pratiquent déjà une animation des points de vente. Des réunions spécifiques avec eux seront organisées, y compris sur le terrain.
2. les indépendants : ils représentent un marché concurrentiel fort pour les assureurs et peuvent déstabiliser la mutualisation du risque. Pour cela, en concertation avec vous, nous étudierons les moyens pour mieux les récompenser sur leurs ventes d'assurances, et pour mettre à leur disposition une palette de produits plus large.

Enfin, en fonction des besoins et des remontées terrain, des visites d'agences seront organisées dans une logique plus personnalisée et ciblée.

La mise en place de MOOC et de webinars

Le nombre d'agences du réseau doit évidemment être pris en compte dans les choix relatifs à l'animation. Havas Voyages disposant de très nombreuses agences, nous vous proposons la mise en place de MOOC et de webinars. Ces systèmes modernes, digitaux et web 3.0 permettent de créer un lien fort entre Verspieren et le réseau de distribution, et permettent d'obtenir à ce jour de meilleures performances commerciales que l'animation traditionnelle terrain.

Le MOOC est un cours en ligne ouvert à tous les membres d'une communauté définie. Les participants peuvent être dispersés géographiquement et communiquer par Internet. La formation sera dispensée par notre respon-

sable animation et pourra être suivie par le travel planner au moment qui lui convient le mieux (périodes plus creuses).

Le webinar est un outil de conférence en ligne via Internet . Il a pour intérêt de faire interagir les participants avec un animateur qui présente, voit l'ensemble des participants et répond à leurs questions. Il sera animé par notre responsable animation, qui pourra informer, former et répondre aux différentes questions des participants. Sur la base d'une conférence par semestre, nous envisageons la tenue d'un peu plus de 20 webinars par an.

Ces 2 outils nous permettent d'effectuer un suivi des formations et cours auxquels les travel planners ont assisté. Afin de récompenser ces efforts, nous souhaitons mettre en place un programme de points qui seraient attribués à chacun en fonction de son avancée et de son implication dans le programme d'assurance voyage.

En fonction de son nombre de points, le travel planner serait récompensé avec des cadeaux que nous aurons définis conjointement au préalable.

Les challenges commerciaux

Dans le but de mettre en place un plan d'animation complet, nous vous proposons de mettre en place des challenges commerciaux collectifs, par agence. L'objectif est de récompenser tous les membres d'une agence de façon indifférenciée ou pas, d'établir un classement des premiers points de vente pour que le plus grand nombre d'agents puisse s'identifier à l'objectif et de créer une émulation collective dans tout le réseau d'agences.

Pour cela, les travel planners pourront être récompensés via des cadeaux, chèques cadeaux ou des rétributions définis en concertation avec Havas Voyages.

Enfin, les challenges pourront également porter sur le service apporté au client, via des enquêtes de satisfaction ou la mise en place de clients mystère.

37

QUELS SONT VOS PRESTATAIRES OU PARTENAIRES, VOTRE ORGANISATION INTERNE POUR MENER LES ACTIONS SPÉCIFIQUES EN MATIÈRE D'INNOVATION ?

L'innovation fait partie de l'ADN de notre entreprise depuis sa création.

Pour être toujours à la pointe des produits ou encore des outils, nous avons développé des partenariats forts et durables avec différents acteurs. À ce titre, nous souhaitons vous faire profiter de ces partenariats à travers plusieurs ateliers au cours de l'année.

LES ACTIONS D'INNOVATION



UNIVERSITÉ
CATHOLIQUE
DE LILLE 1875

MÉCÉNAT UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LILLE

Nous sommes aujourd'hui un grand partenaire de l'Université catholique de Lille. Cette université comprend les établissements prestigieux suivants :

25 500 étudiants dans 170 filières de formation réparties en 4 pôles :

- droit, économie, gestion ;
- lettres et sciences humaines, théologie / enseignement et éducation ;
- santé, social ;
- sciences et technologies.

5 facultés : Droit, Lettres et Sciences humaines, Médecine & Maïeutique, Gestion, Économie & Sciences, Théologie.

20 écoles et instituts :

- Écoles d'ingénieurs (HEI, ICAM, ISA, ISEN) ;
- Écoles de commerce et de gestion (Groupe EDHEC, ESTICE, IESEG, ISTC) ;

- Écoles et instituts médicaux et paramédicaux (ESF, ICM, IFsanté, IKPO) ;
- Institut social (ISL) ;
- Institut de formation pédagogique (IFP).

3 instituts transversaux :

- Institut de l'entrepreneuriat ;
- Institut de développement durable et responsable ;
- Pôle « handicaps, dépendance et citoyenneté ».

Près de 50 équipes de recherche

Cette multi-disciplinarité fait partie intégrante de l'état d'esprit « start-up » de cette université. Plus spécifiquement, l'un des axes principaux de la stratégie du Groupe HEI, ISA, ISEN est orienté vers la «Transdisciplinarité et innovation».

Les activités pédagogiques, de recherche et d'expertise autour de la co-élaboration d'innovations, du codesign et du management de l'innovation, portées par le Groupe HEI ISA ISEN sont regroupées dans un dispositif global, promu autour d'une marque commune : ADICODE® (Ateliers De l'Innovation et du CODEsign).

Nous vous proposons de prendre part à ces ateliers pour co-développer l'innovation :

Objectifs des ADICODES :

1. Former des cadres et des futurs ingénieurs à la conduite de projets d'innovation et à ses nouvelles approches.
2. Accompagner le développement économique par l'émergence d'innovations, en lien avec des projets et problématiques réels d'entreprises, de collectivités, de pôles de compétitivité...
3. Constituer un terrain d'observation et d'expérimentation pour la rechercher sur les thématiques du management de l'innovation, de pédagogie de l'innovation et de l'intelligence collective.
4. Créer une communauté autour de l'innovation.

Accompagnement des entreprises

- Les séances de codesign pour accélérer l'émergence d'innovation.
- Les projets co-eLAB (des projets d'innovation confiés par des entreprises et traités par des équipes d'étudiants, d'enseignants chercheurs, d'animateurs de codesign) sur la durée d'un trimestre.
- L'implantation de la démarche codesign dans les entreprises.

EURATECH : INNOVER AVEC DES START-UP



EURATECH c'est 150 000 m² dédiés aux TIC.

EURATECH permet aussi aux « wannabe start-up » de venir profiter de leurs savoir-faire pour :

- incuber leur concept ;
- accélérer la réalisation du chiffre d'affaires.

Les méthodes utilisées sont nombreuses :

- business canvas : pour modéliser les business models et en vérifier la pertinence et la valeur ajoutée ;
- lean start-up : pour réduire les cycles de commercialisation des produits, mesurer régulièrement les progrès réalisés, et obtenir des retours de la part des utilisateurs ;
- hackathon : c'est un rassemblement de développeurs organisés autour de porteurs de projet avec l'objectif de produire un prototype d'application en quelques clics le plus rapidement possible ;
- training de préparation à un tour de table financier...

L'ensemble des entreprises implantées sur le site EuraTechnologies représente actuellement plus de 140 entreprises TIC, 2 800 emplois et plus de 80 métiers complémentaires, ce qui permet une offre technologique des plus complètes.

Notre proximité avec EURATECH vous permettra de mobiliser ces start-up autour de challenges, ou bien simplement de s'inspirer et d'apprendre à partir d'écosystèmes ou de business models innovants.



NUMA : PROTOTYPE ET EXPÉRIMENTATION

Le Numa est un point de ralliement des start-up parisiennes. C'est une structure chargée de susciter la création de start-up et de les aider à grandir.

Plus particulièrement, Numa propose aux entreprises :

- un programme personnalisé de 1 à 4 mois de « prototypage » ;
- un programme qui vous permet de tester votre idée / projet / concept avec un réseau d'entrepreneurs dans un laboratoire d'innovation.

POINTS À RETENIR

- ➔ Des offres au tarif personnalisé et dynamique (non statique)
- ➔ Intégration de l'outil Fluo pour capter de nouvelles ventes
- ➔ Une équipe d'animateur terrain en agences
- ➔ Des outils d'animation modernes et digitaux tels que les MOOC et les webinars
- ➔ Un dispositif de formation inclus dans l'offre
- ➔ Un outil d'e-learning
- ➔ Un guide de vente
- ➔ Un dispositif de fidélisation
- ➔ Implication des travel planners récompensée
- ➔ Ateliers innovation



G

SYSTÈME
D'INFORMATION

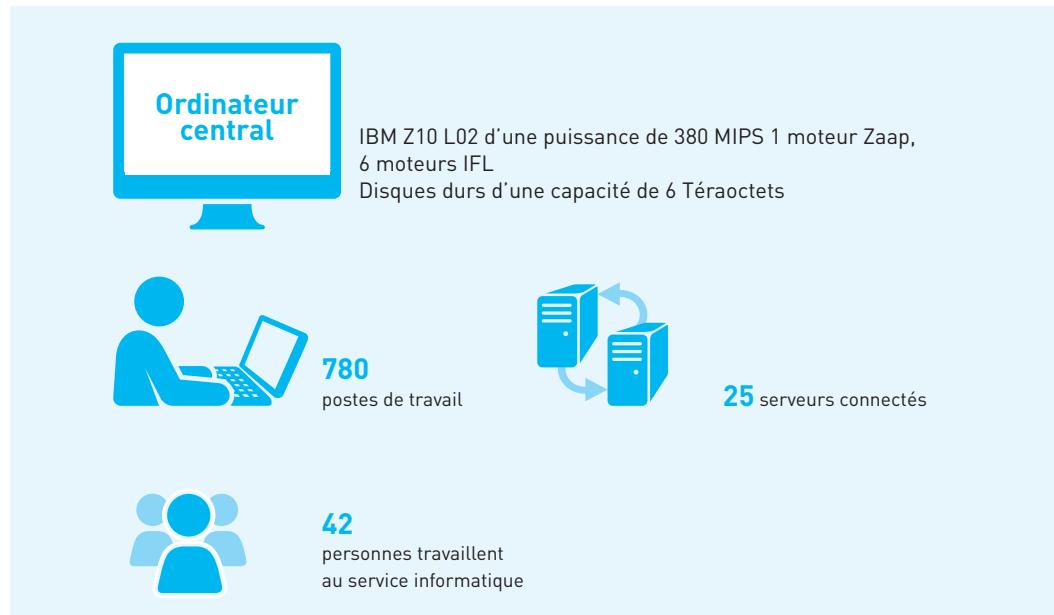
38

DÉCRIRE LES OUTILS INFORMATIQUES DONT VOUS DISPOSEZ POUR LE SUIVI DU PROGRAMME (DIAGRAMME FONCTIONNEL, TECHNIQUE & OPÉRATIONNEL).

Verspieren dispose de sa propre équipe informatique interne à l'entreprise qui se compose de 36 collaborateurs. Ainsi, nous garantissons une disponibilité totale et la possibilité d'adapter au mieux et au plus vite les outils à vos besoins.

38.1 ORGANISATION DU SYSTÈME D'INFORMATIONS DE VERSPIEREN

Sur notre site de Wasquehal, où sera basée l'équipe de gestion de la relation clients assurés, Verspieren dispose de :



SYSTÈME D'INFORMATION EN GESTION

- Applications développées et maintenues en interne
- Portail sous Z/Linux permettant d'accéder aux applications métier en webservice

SYSTÈME DE SAUVEGARDE

- Sauvegarde quotidienne sur cartouches magnétiques
- Sauvegarde hebdomadaire hors site
- Plan de reprise d'activité

38.2 TYPES DE POSTES DE TRAVAIL UTILISÉS

PC LENOVO fonctionnant sous Windows 7, équipés de la suite bureautique Microsoft 2010 (Word, Excel, PowerPoint), de l'émulateur 3270 (accès aux applications de l'ordinateur central) et de la messagerie Outlook.

38.3 CONNEXIONS ET RÉSEAUX

Inter établissements (ordinateur central / serveurs locaux) : lignes privées IP-VPN souscrites auprès de France Télécom dont les débits sont de 10 megabits (garanti par France Télécom) plus 1 ligne de secours par établissement.

Intra établissements (réseaux locaux) : Ethernet TCP-IP dont les débits sont de 100 megabits. Cœur de réseau 10 gigabits/s, desserte des sous-répartiteurs à 1 et 2 gigabits/s.

38.4 LOGICIELS DE GESTION

Dans un souci de réactivité, les applications sont développées en interne afin de satisfaire au mieux les besoins des clients. Elles utilisent des techniques de développement éprouvées faisant appel aux standards du marché : MVS -CICS - DB2 - TCP/IP - OPC - COBOL mais également les standards : SOAP - XML - JAVA - C++ - etc.

38.5 EXTRANET GESTIA

L'extranet qui est mis à votre disposition s'appuie sur la base de données de Verspieren. Il n'y a pas de réPLICATION de base, vous avez accès directement à notre système d'informations.

Nous vous présentons cet outil à la question 45.

38.6 MOYENS DE SÉCURITÉ

Vespieren s'engage à respecter une charte interne de sécurité concernant la protection de l'information.

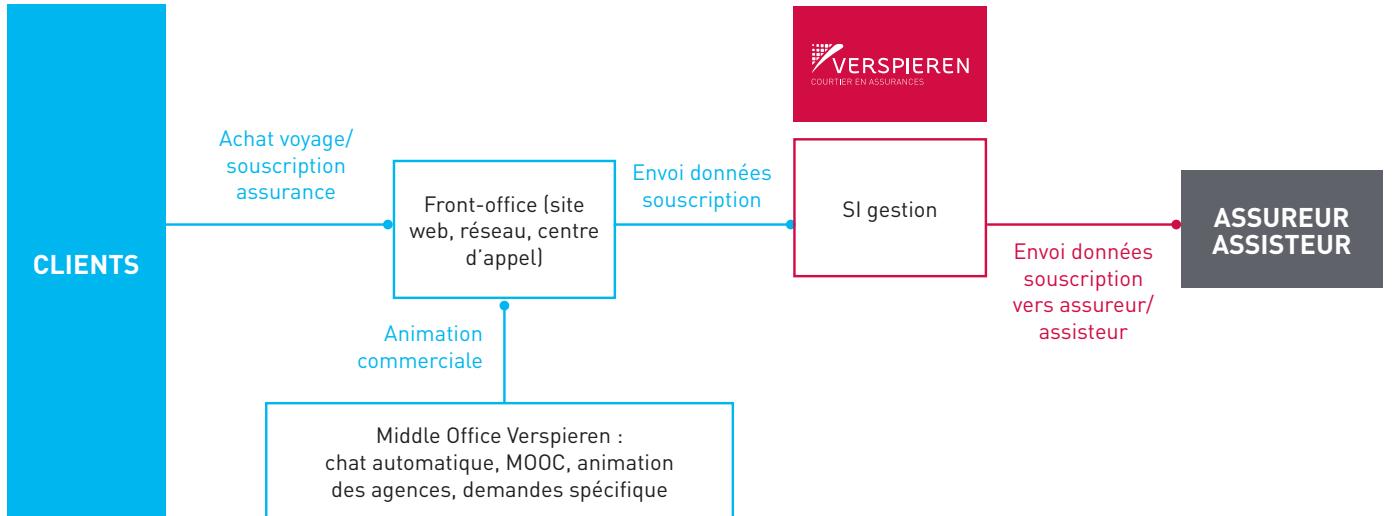
Ainsi, nous vous garantissons une réelle confidentialité de vos données. Les points-clés de notre charte interne sont les suivants :

- sécurité de l'information :
 - sensibilisation du personnel à la sécurité de l'information,
 - contrats de travail adaptés : clauses de confidentialité, clause de non-concurrence, protection de la propriété intellectuelle ou industrielle,
 - mise sous armoire à clé des documents confidentiels,
 - broyage des documents sensibles non indispensables à la gestion des assurances,
 - vidéosurveillance des locaux ;
- sécurité des systèmes d'informations :
 - systèmes d'informations totalement gérés en interne, aucune externalisation,
 - protection des accès aux salles informatiques,
 - inventaire périodique des logiciels et du parc informatique,
 - antivirus mis à jour régulièrement,
 - sauvegardes informatiques quotidiennes ;
- sécurité de l'extranet :
 - accès sécurisés par identifiant et mot de passe confidentiels,
 - cryptage en mode [https] de l'intégralité des flux d'informations et des données transmises,
 - serveur hébergé dans un local surveillé à accès protégé, avec sauvegarde des données,
 - sauvegardes informatiques quotidiennes.

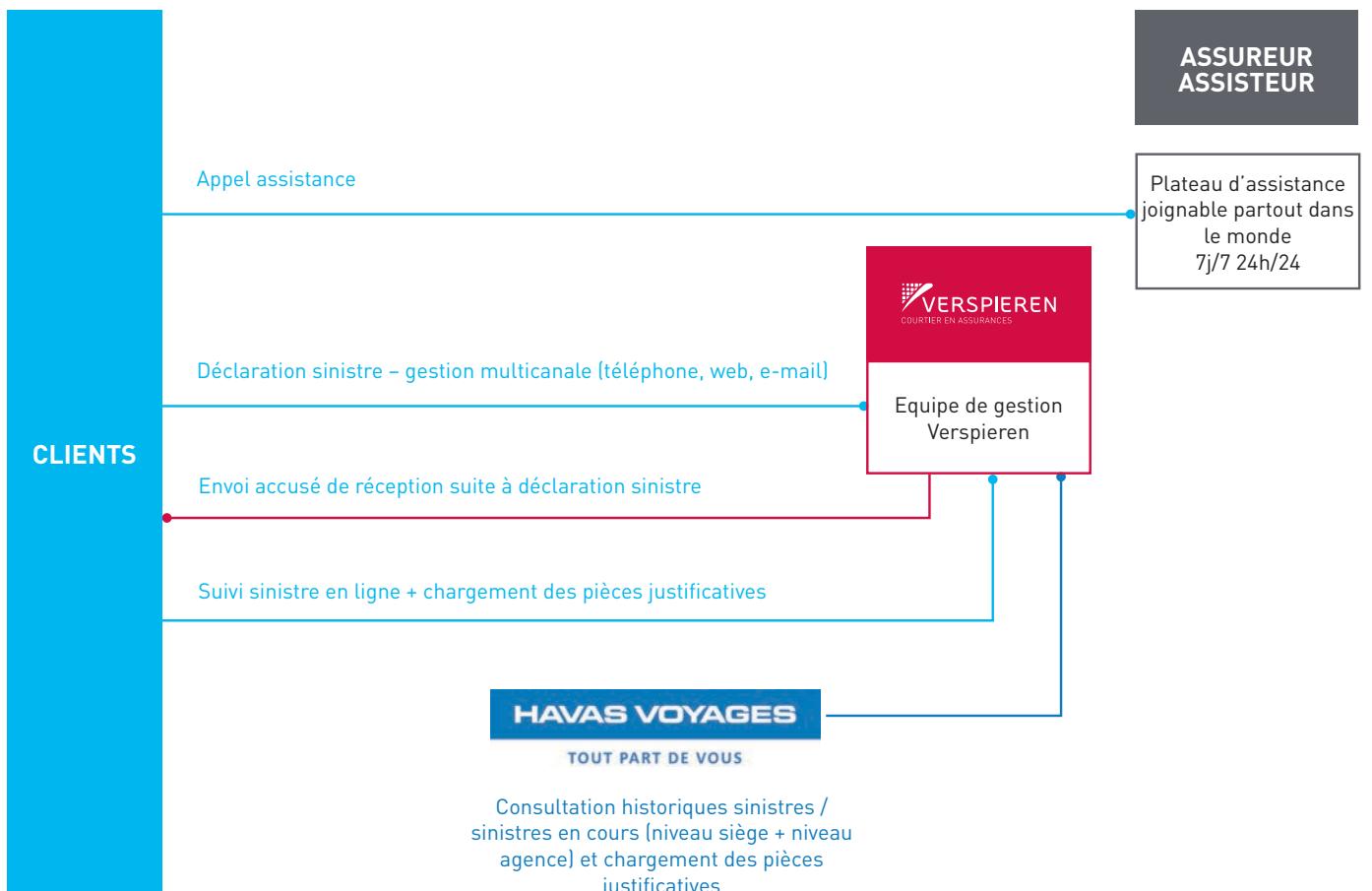
38.7 DIAGRAMME FONCTIONNEL

Dans le cadre de la gestion du programme d'assurances voyages de Havas Voyages, voici le fonctionnement que nous vous proposons.

GESTION DES SOUSCRIPTIONS



GESTION DES SINISTRES



39

SITE EXTRANET : SI VOUS DISPOSEZ DE SITES EXTRANET DÉDIÉS, Veuillez indiquer les informations mises à leur disposition et vos références d'utilisateurs (grands groupes).

Pour apporter une qualité de services et des prestations de qualité à ses partenaires, Verspieren a développé et mis au cœur de ses solutions des extranets de gestion performants et adaptables à chaque secteur d'activité ainsi qu'aux programmes d'assurances proposées.

Plus d'une quarantaine d'extranets et de site web avec accès client ont aujourd'hui été créés dans le Groupe Verspieren (Visalta, Gestia, Le meilleur de l'assurance, Benefits, SOS Malus, Immobilier, Construction, Expert-comptable, etc.) pour des centaines d'entreprises clientes (du CAC40 à la PME), et plus de 3,5 millions d'utilisateurs environ (extranet et applications smartphone).

Les outils mis à disposition de nos partenaires sont adaptés à la gestion particuliers et professionnels de grands réseaux de distribution et de franchises. En effet, plus de 8 000 partenaires distributeurs d'assurances BtoBtoC en France sont gérés sur des extranets de souscription.

39.1 PRÉSENTATION DES FONCTIONNALITÉS

POUR LES TRAVEL PLANNERS

Déclaration de sinistre

- Formulaire de déclaration d'un sinistre
- Envoi de pièces justificatives

Gestion des sinistres

- Consultation de la liste des sinistres
- Recherche d'un sinistre
- Affichage du détail d'un sinistre
- Suivi de l'état et de l'indemnisation d'un sinistre

Base documentaire

- Fiches pratiques sur le parcours sinistre
- Questions-réponses sur les process associés
- Reporting sur la sinistralité
- Contacter les interlocuteurs chez Verspieren
- Commander des documents d'assurance

Performance commerciale

- Suivi mensuel : nombre d'assurances vendues, taux de transformation, gain, classement agences, etc.

E-mails d'alerte

- Notification par e-mail des états de sinistre des utilisateurs : ouverture, validation, traitement

POUR LE MANAGEMENT HAVAS VOYAGES

Suivi des assurances

- État de synthèse des souscriptions et montants de primes
- États de synthèse par région / par agence
- Recherche / consultation d'un dossier assurance
- Visualisation des contrats et protocoles d'assurance
- État de la facturation

Gestion des sinistres

- Consultation de la liste des sinistres
- Recherche d'un sinistre
- Affichage du détail d'un sinistre
- Visualisation de l'état d'un sinistre
- Vue consolidée / reporting sinistres
- Synthèses financières et suivi des S/P

Base documentaire

- Fiches pratiques sur le parcours sinistre
- Questions-réponses sur les process associés
- Contacter les interlocuteurs chez Verspieren
- Commander des documents d'assurance

Performance commerciale

- Indicateurs de suivi mensuel : nombre d'assurances vendues, taux de transformation, meilleurs vendeurs, classement agences, etc.

E-mails d'alerte

- Notification par e-mail des reportings et sinistres graves

POUR LE CLIENT FINAL**Déclaration de sinistre**

- Formulaire de déclaration d'un sinistre
- Envoi de pièces justificatives / cet extranet permettrait au client de joindre à sa déclaration toute pièce justificative scannée.

Visualisation du dossier sinistre

- État (traitement et indemnisation)
- Pièces manquantes

Base documentaire

- Fiches pratiques sur le parcours sinistre
- Questions-réponses sur les process associés
- Numéros utiles

E-mails d'alerte

- Notification par e-mail des états de sinistre : ouverture, validation, traitement

39.2 PRÉSENTATION DES ÉCRANS D'UN EXTRANET VERSPIEREN

Les quelques spécificités ici visées ne sont pas les vôtres, mais ces présentations vous permettront d'imaginer ce qu'il est possible de faire dans le cadre du projet Havas Voyages.

PAGE D'ACCUEIL

PORTE-DOCUMENT

SINISTRE

Liste des sinistres						
Référence	Type	Date déclaration	Date réception	Assent FFS	Numéro	Etat
30082749	4445	13/10/2018	15/10/2018	TARDIEU CHRISTOPHE	IA	EN COURS DE VALIDATION
30082760	4445	13/10/2018	15/10/2018	TARDIEU CHRISTOPHE	IA	CLOS

39.3 NOS RÉFÉRENCES D'UTILISATEURS



adeo



Happychic[®]



NOCIBÉ
la beauté libérée

promod



crit

Travaillons ensemble

idgroup

Bonduelle



Restez connecté



HSBC



Auchan

39.4 NOTRE PROPOSITION POUR HAVAS VOYAGES

VUE TRAVEL PLANNER

The screenshot shows a web-based travel planner interface. At the top, there are three main brand logos: **VERSPIEREN** (Courtier en Assurances), **HAVAS VOYAGES** (TOUT PART DE VOUS), and **Gestia** (La gestion en ligne de vos assurances voyage). The navigation menu includes links such as "Me déconnecter", "Agence Paris Bastille - Claire Martin", "English", "PILOTER MES PERFORMANCES", "DEMANDER UN TARIF", "DÉCLARER UN SINISTRE", "GÉRER LES SINISTRES", "IMPRIMER UNE ATTESTATION", and "BASE DOCUMENTAIRE". Below the menu, there are several functional buttons: "PILOTER MES PERFORMANCES COMMERCIALES" (blue), "DEMANDER UN TARIF D'ASSURANCE PERSONNALISÉ" (blue), "DÉCLARER UN SINISTRE POUR LE COMPTE D'UN CLIENT" (blue), "GÉRER LES SINISTRES DE MES CLIENTS" (blue), "IMPRIMER UNE ATTESTATION" (green with printer icon), "ACCÉDER À LA BASE DOCUMENTAIRE" (green with document icon), "GÉRER MES ALERTES E-MAIL" (green with envelope icon), "DEMANDER L'INTERVENTION DE L'ASSISTANCE" (grey with person carrying suitcase icon), and "CONTACTER VOTRE CONSEILLER VERSPIEREN" (grey with phone icon). A sidebar on the right displays performance metrics: "EN UN COUP D'OEIL" (Performances commerciales du mois) showing 32 assurances sold, 103e best travel planner, and 18 000 points; and "Sinistres déclarés dans votre agence" showing 8 clients with 3 open claims and 5 closed ones. A "Détails >" link is also present.

VUE CLIENT

The screenshot shows a client-facing interface with the same three brand logos at the top. The navigation menu includes "Me déconnecter", "Maxime Olivier Dupont", "English", "DÉCLARER UN SINISTRE", "REPONDRE UNE DÉCLARATION", "SUIVRE MES SINISTRES", "IMPRIMER UNE ATTESTATION", "MES DOCUMENTS", and "DÉCLAREZ UN SINISTRE" (with a note "Cliquez ici pour tester"). Below the menu, there are functional buttons: "DÉCLAREZ UN SINISTRE" (blue with camera icon), "REPONDRE UNE DÉCLARATION EN COURS" (blue), "SUIVRE MES SINISTRES" (blue with camera icon), "IMPRIMER UNE ATTESTATION" (green with printer icon), "ACCÉDER À MES DOCUMENTS" (green with document icon), "GÉRER MES ALERTES E-MAIL" (green with envelope icon), "DEMANDER L'INTERVENTION DE L'ASSISTANCE" (grey with person carrying suitcase icon), and "CONTACTER VOTRE CONSEILLER VERSPIEREN" (grey with phone icon). A sidebar on the right displays travel information: "VOTRE PROCHAIN VOYAGE" showing a destination to Cuba in 25 days and cancellations/repatriation assurances.

40

DÉTAILLEZ LE PLANNING DE MISE EN ŒUVRE

Le planning que nous proposons à Havas Voyages pour la mise en place du programme d'assurances voyages Verspieren est constitué de 2 lots fonctionnels.

LOT 1

Le premier lot permet de démarrer le programme d'assurances voyages Verspieren au 1^{er} janvier 2016 avec des fonctionnalités identiques au programme actuel permettant un démarrage à ISO périmètre.

FONCTIONNALITÉS DU LOT 1 : ISO PÉRIMÈTRE AU 1^{ER} JANVIER 2016

CHANTIERS	FONCTIONNALITÉS
Souscription	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des souscriptions envoyées à partir des différents front-office commerciaux Havas Voyages (web, call-center, agence, franchisé) dans le système d'informations de Verspieren (pour la facturation, la gestion sinistres, la communication des bases vers l'assureur / assisteur) Possibilité de gérer l'envoi des notices d'information / contrats d'assurances au client (communication en marque blanche ou sous la marque Verspieren)
Gestion des sinistres	<ul style="list-style-type: none"> Déclaration de sinistre multicanale (téléphone, e-mail, web) Envoi d'un accusé de réception au client au moment de la déclaration de son sinistre Mise à disposition d'un espace client : <ul style="list-style-type: none"> Création de compte avec fourniture d'identifiants Déclaration du sinistre Collecte des pièces justificatives (outil Clic Clac Doc) Suivi de l'avancement du sinistre jusqu'à l'indemnisation et la clôture
Reporting et extranet	<ul style="list-style-type: none"> Pour le siège et les agences : outil permettant de suivre l'ensemble des sinistres en cours Pour le siège : envoi d'un rapport mensuel sur le suivi des ventes, suivi sinistres, suivi des ratios financiers (S/P, franchise gérée ...)
Gestion des flux financiers	<ul style="list-style-type: none"> Facturation des adhésions et reversement primes assureurs et assisteurs Indemnisation financière des clients Havas Voyages

PLANNING DU LOT 1

Lot 1 ISO périmètre au 1^{er} janvier 2016

	NOVEMBRE								DÉCEMBRE			
	45	46	47	48	49	50	51	52				
Ateliers de définition des interfaces entre le SI Havas Voyages et le SI Verspieren												
Développements informatiques												
Recette technique et fonctionnelle												
Déploiement												

LOT 2

Le second lot permet d'offrir de nouvelles fonctionnalités à Havas Voyages, aux travel planners ainsi qu'aux clients, notamment en termes de souscription, de gestion des sinistres et de reportings.

Le planning sera à ajuster en fonction des souhaits de Havas Voyages.

FONCTIONNALITÉS PROPOSÉES POUR LE LOT 2

CHANTIERS	ÉVOLUTIONS / OPTIMISATIONS POSSIBLES
Souscription	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration de l'outil Fluo • Gestion des campagnes de relances et renvoi vers l'espace client Havas Voyages pour souscription différée / tardive (si Havas Voyages nous transmet l'ensemble des voyages vendus) • Gestion dynamique des tarifs (prise en compte critères, historique client, avancement des ventes...)
Gestion des sinistres	<ul style="list-style-type: none"> • Export des données SI Verspieren vers CRM Havas Voyages pour historisation des échanges (vue client 360)
Reporting et extranet	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting temps réel : analyse des ventes, suivi des ratios financiers (S/P, franchise gérée...)

Pour visualiser le planning global du projet, vous pouvez vous référer à la question 9.

41

EXISTE-T-IL DES CONTRAINTES TECHNIQUES ET FINANCIÈRES RELATIVES AU SYSTÈME D'INFORMATION PROPOSÉ ? (MONTANT DU SURCOÛT ÉVENTUEL LIÉ À L'OUTIL) ? SI OUI, MERCI DE LE PRÉCISER.

Les solutions que nous proposons à nos partenaires ont pour objectif de répondre à l'ensemble des besoins de leurs clients de façon simple et rapide. C'est pourquoi notre système d'informations est pensé pour être flexible, agile et sans contrainte technique ou financière.

POINTS À RETENIR

- ➔ Un réseau informatique entièrement sécurisé
- ➔ Une quarantaine de d'extranets et site web développés par verspieren pour ses partenaires
- ➔ Un extranet dédié pour Havas Voyages avec accès multi-utilisateurs
- ➔ Déclaration de sinistre en ligne
- ➔ Des fonctionnalités pensées par profil d'utilisateurs
- ➔ Optimisation des fonctionnalités sur toute la durée du programme



H

PLAN DE TRANSFERT

42

Y A-T-IL, SELON VOUS, DES POINTS DE VIGILANCE À PRÉVOIR POUR L'ÉVENTUELLE RÉSILIATION DES CONTRATS D'ASSURANCE ET DES ÉVENTUELS MANDATS DE COURTAGE ACTUELS ? QUELLE SERA VOTRE ASSISTANCE EN LA MATIÈRE ?

Selon nous, le principal point de vigilance est bien sûr la résiliation à titre conservatoire du contrat en cours avec le respect impératif du délai de préavis et l'envoi du courrier de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier devra reprendre les références exactes de la police et être adressé directement à l'assureur, avec copie à votre courtier actuel.

Si le préavis est de 2 mois pour un contrat se renouvelant le 1^{er} janvier de chaque année, il faut que le courrier de résiliation soit envoyé avant le 31 octobre de l'année précédente.

Si l'assureur tenant est finalement reconduit, il devra être procédé par ordre de remplacement du courtier gestionnaire comportant résiliation.

Pour vous assister dans cette démarche, nous rédigerons ce courrier à votre attention.

D'autre part, nous vous proposons également notre aide pour analyser le contrat existant entre Présence et Havas Voyages.

43

COMMENT ENVISAGEZ-VOUS LA « PHASE DE TRANSITION » AVEC LE COURTIER ACTUEL ?

La bonne mise en marche d'un nouveau programme d'assurances nécessite une bonne gestion du run-off.

GESTION DU RUN-OFF PAR PRÉSENCE ASSISTANCE (MAPFRE)

Présence commercialise son programme d'assurances jusqu'au 31 décembre 2015 et encaisse les primes jusqu'à cette date. Ensuite il aura en charge la gestion de l'ensemble de sinistres pour lesquels la garantie a été souscrite avant le 31 décembre et ce jusqu'à épuisement.

GESTION DU RUN-OFF PAR VERSPIEREN

Verspieren reprend tous les sinistres ouverts et à venir à partir de sa sélection par Havas Voyages. Un négociation devra être faite avec l'ancien courtier pour le partage des primes encaissées.

GESTION DU RUN-OFF PARTAGÉE ENTRE LE COURTIER ACTUEL ET VERSPIEREN PENDANT LA PHASE DE TRANSITION

À compter du choix de Havas Voyages de son nouveau courtier, Verspieren initie un dialogue avec l'ancien courtier et met en place un plan de run-off dès le mois de novembre. Le nouveau courtier reprendra donc tous les sinistres déclarés par les clients à partir de la date du choix de son nouveau courtier par Havas Voyages.

L'ancien courtier et Verspieren se partagent les primes à part égale.

Selon nous, une gestion par le courtier actuel devrait être tout de même privilégiée. En effet, compte tenu du type d'assurance (courte durée), il ne paraît pas pertinent d'engager des coûts induits par la mise en place d'un run-off à savoir : la reprise de l'historique, la récupération des éléments liés au contrat, la reprise des pièces justificatives déjà envoyées, etc.

De plus, la priorité est de bien démarrer le nouveau programme d'assurances dans des délais déjà serrés.

Enfin, le changement doit être transparent pour le client or les risques en cas de gestion du run-off par autrui sont nombreux et impactants :

- incompréhension du client qui verra son sinistre géré par un courtier différent que celui via lequel il avait souscrit sa garantie ;
- différence d'évaluation et de traitement entre les sinistres pris en charge dans la phase de vie du contrat et dans la phase de run-off ;
- multiplicité des moyens de contacts de pour le client : deux sites de déclarations de sinistres, lignes téléphoniques... (risque de perdre le client) ;
- déception clients : difficulté à trouver la bonne information, changement d'interlocuteurs...

44

DANS L'HYPOTHÈSE OÙ L'ASSUREUR RETENU PAR HAVAS VOYAGES NE SERAIT PAS UN ASSUREUR AVEC QUI VOUS AVEZ L'HABITUDE DE TRAVAILLER, COMMENT GARANTIRIEZ-VOUS LE RESPECT DE VOS ENGAGEMENTS ET LE BON FONCTIONNEMENT DE LA RELATION ?

Vespieren a su développer, via une excellente connaissance de son marché, son expérience et son expertise assurantielle et a déjà collaboré avec la grande majorité des acteurs, qu'ils soient assureurs ou assisteurs.

La mise en place d'un partenariat est toujours une étape importante pour laquelle Vespieren a à cœur d'instaurer dès le départ une relation de confiance avec l'assureur pour garantir les intérêts de chacune des parties prenantes et notamment de son client. D'autre part, nous avons développé une logique d'adaptabilité et de réactivité très forte nous permettant de répondre aux différentes demandes.

45

POUR CETTE PHASE DE MISE EN ŒUVRE, QUELS SONT LES SERVICES, MÉTHODOLOGIES OU PRESTATIONS QUI, SELON VOUS, VOUS DISTINGUENT DE VOS CONCURRENTS ET QUE VOUS SOUHAITERIEZ METTRE EN AVANT ?

Si cela s'avère nécessaire, nous pouvons prendre en charge la gestion du run-off du programme d'assurances voyages établis avec Présence et son partenaire assureur MAPFRE, grâce à l'équipe projet, à l'équipe stratégique de vente et digitale et aux équipes support.

Nos équipes de gestion ont acquis une expérience solide sur des catalogues d'assurances complexes : gestion multi-assureurs, plusieurs canaux de souscription, etc.

De plus, notre système d'informations et nos process de gestion permettent de gérer des polices différentes tout en adoptant une gestion différenciée en fonction du client.

Notre système d'informations nous permet de nous adapter à la gestion pour respecter :

- les notices d'informations ;
- la tarification ;
- les franchises client ;
- les délais de règlements ;
- les modalités et barèmes d'indemnisation des sinistres...

POINTS À RETENIR

- ➔ Partenaire de tous les grands assureurs et l'un de leur premier apporteur d'affaires
- ➔ Choix de l'option de gestion du run off
- ➔ Expertise de Verspieren en gestion de run off complexe
- ➔ Des équipes expérimentées
- ➔ Une équipe projets/intégration, gage de la réussite et accompagnement dans la durée pour le transfert



OFFRE FINANCIÈRE

46

EN FONCTION DU VOLUME ET DE LA COMPLEXITÉ DU PROGRAMME, QUEL SERAIT LE TAUX DE COURTAGE DEMANDÉ À L'ASSUREUR ? L'OFFRE DEVRA DÉTAILLER LE MÉCANISME (HONORAIRES ET COMMISSIONS) ET LA PART (EN % ET EN VALEUR ABSOLUE) DES REVENUS DU COURTIER.

Dans le cadre du présent appel d'offre, Verspieren souhaite proposer deux montages assurantiels à Havas Voyages.

Remarque : pour nos calculs, nous sommes partis des tarifs et données 2013-2014 transmises, du ligne à ligne sinistres janvier/septembre 2015, et avons tenu compte de l'indice annuel de 2 % qui a été appliqué pour 2015. Concernant le volume annuel de sinistres 'assurance' géré par le courtier, nous l'avons estimé à environ 3 600 dossiers (cf. fichier RECAP sinistres au 30/09).

PROPOSITION N°1 : MONTAGE ASSURANTIEL TRADITIONNEL

Dans cette solution, l'intégralité du chiffre d'affaire est une prime d'assurance dont une partie est réservée à Verspieren afin de gérer l'animation commerciale, le règlement des sinistres assurances et le déploiement des moyens informatiques. Havas Voyages perçoit une commission versée par Verspieren.

PLACEMENT DU RISQUE

Deux options sont envisageables concernant le placement du programme d'assurance distribué par Havas Voyages.

Option 1 : maintien de MAPFRE

Dans le cadre du renouvellement du programme d'assurance voyage, il est possible que MAPFRE souhaite conserver son rôle d'assureur auprès de Havas Voyages en proposant des garanties et des tarifs que vous jugerez compétitifs. Dans ce cas, il peut être intéressant de conserver MAPFRE comme assureur afin de faciliter la mise en place du programme au 1^{er} janvier 2016.

Dans cette éventualité, il sera nécessaire d'effectuer un mandat de remplacement courtier gestionnaire au bénéfice de Verspieren afin de transférer la gestion des sinistres et l'animation commerciale auprès de Verspieren.

Le maintien de MAPFRE comme assureur ne modifie en rien les engagements de Verspieren tant sur les aspects qualitatifs que quantitatifs.

Option 2 : placement auprès d'un autre assureur.

Dans le cas où Mapfre ne souhaite pas conserver son rôle d'assureur ou formule une offre jugée insuffisante, **Vespieren s'engage à replacer le programme chez un autre assureur en conservant des garanties et des grilles tarifaires identiques.**

DÉTAIL DES RÉMUNÉRATIONS VERSPIEREN ET HAVAS VOYAGES (ESTIMATIONS)

La diversité de nos activités et la mutualisation de nos moyens de gestion nous permette d'effectuer une gestion d'assurance voyage à des tarifs compétitifs. C'est pourquoi **nous souhaitons revoir le partage actuel des commissions afin d'augmenter la rémunération annuelle de Havas Voyages de +14,50 %** (sur estimation de la rémunération annuelle pour Havas Voyages + réseau d'agences à 650 000 €), grâce à **l'ajout d'un forfait annuel de 75 000 € TTC** dédié au financement d'un événement institutionnel annuel (type convention, séminaire, etc.).

RÉMUNÉRATION VERSPIEREN	RÉMUNÉRATION HAVAS VOYAGES
Frais de gestion : 60 € par dossier sinistre	Budget marketing (8 % des primes HT) : 315 000 €
Commission de courtage : 6,5 % des primes HT	Incentive réseau (environ 2 € par pax assuré) : 338 000 €
	Participation séminaire annuel : 75 000 € TTC
Total : 480 000 € soit 40 % des commissions	Total : 728 000 € soit 60 % des commissions

PROPOSITION N°2 : MISE EN PLACE D'UNE CONSERVATION AGGREGATE ANNUELLE

RAPPEL DU MONTAGE EN CONSERVATION

Nous vous proposons de mettre une conservation annuelle pour diminuer l'engagement de l'assureur et de réduire significativement les taxes d'assurance applicables. La conservation permet d'apporter une économie au programme assurantiel (cf. question 13).

Sur base de l'estimatif iso périmètre 2015, **le montage en conservation permettrait d'obtenir une économie annuelle d'environ 212 881 € dont Havas Voyages serait le plein bénéficiaire** (cf. question 14).

Dans le cadre de ce montage, la répartition du programme serait la suivante :

- budget assurantiel annuel TTC : 4 303 300 € (-5 % ISO périmètre) ;
- montant de la conservation + frais de police : 2 043 750 € ;
- prime TTC : 1 952 888 € ;
- prime HT : 1 791 732 €.

SYNTHÈSE DES RÉMUNÉRATIONS VERSPIEREN ET HAVAS VOYAGES (ESTIMATION)

Dans le cadre de ce montage en conservation, la rémunération de Verspieren et celle de HAVAS Voyages se décomposerait de la manière suivante :

RÉMUNÉRATION VERSPIEREN	RÉMUNÉRATION HAVAS VOYAGES
Frais de police : 1,50 € par souscription	Budget marketing (8 % des primes HT) : 315 000 €
Commission de courtage : 10 % des primes HT	Incentive réseau (environ 2 € par pax assuré) : 338 000 €
	Participation séminaire annuel : 75 000 € TTC
	Marge additionnelle (via ingénierie financière) : 212 881 €
Total : 480 000 € soit 34 % des chargements	Total : 940 000 € soit 66 % des chargements

ISO périmètre 2015, la rémunération de Verspieren s'élèverait ainsi à 11,50 % du budget assurantiel soit 480 000 € (même rémunération que « proposition 1 »).

À noter que la rémunération de Verspieren ne serait pas indexée aux nombre de dossiers sinistres mais au nombre de contrats commercialisés.

Sur base comparable (en « as if 2014 »), la rémunération Havas Voyages s'élèverait donc à 23 % de l'équivalent des primes HT, soit 940 000 € (soit +45 %).

47

DÉTAILLER L'OFFRE PROPOSÉE À HAVAS VOYAGES EN FONCTION DU MONTANT DE PRIME HT ET TTC DE CHAQUE COMPOSANTE DU PROGRAMME D'ASSURANCE SELON LE DÉTAIL DEMANDÉ DANS LA GRILLE DE COTATION JOINTE À LA CONSULTATION.

PROPOSITION N°1 : MONTAGE ASSURANTIEL TRADITIONNEL.

Dans le cadre de ce montage, le montant des primes HT et TTC de chaque composante du programme d'assurance sont identiques au programme actuel.

La répartition du partage des chargements avec Havas Voyages serait de : 40 (Verspieren) /60 (Havas Voyages), soit une amélioration de +14.50 % au profit de Havas Voyages de son revenu.

PROPOSITION N°2 : MISE EN PLACE D'UNE FRANCHISE AGGREGATE ANNUELLE

Grâce au montage en conservation proposé (cf. questions 13 et 14), nous avons dégagé une marge supplémentaire de 5 % profitant directement à HAVAS Voyages tout en proposant des garanties iso périmètre.

Havas Voyages peut utiliser cette marge pour diminuer les tarifs afin d'augmenter le taux de transformation.

En appliquant notre modèle sur les données 2014, et en effectuant une baisse homogène de tous les tarifs, les primes HT et TTC seraient les suivantes :

CONTRATS	TARIFS 2014	SIMULATION « AS IF 2014 »		
	PRIME HT	PRIME TTC	PRIME TTC	%
MULTIRISQUES LOISIRS PACK	1 456 270 €	1 601 897 €	1 525 616 €	5%
MULTIRISQUES BUSINESS	106 720 €	117 392 €	111 802 €	5%
ANNULATION VOL SECS BG RA SA	302 763 €	333 039 €	317 180 €	5%
MULTIRISQUES LOISIRS	557 036 €	612 740 €	583 562 €	5%
GROUPES	391 177 €	430 295 €	409 804 €	5%
ANNULATION SEULE	369 520 €	406 472 €	387 116 €	5%
ANNULATION TRANSPORT	1 480 €	1 628 €	1 550 €	5%
MULTIRISQUES BUSINESS PACK	878 243 €	966 067 €	920 064 €	5%
MULTIRISQUES GOLF	890 €	979 €	932 €	5%
TOTAL	4 064 099 €	4 470 509 €	4 257 628 €	212 881 €

Il sera possible d'apporter une nouvelle répartition par contrats, tout en permettant un équilibre global intégrant la baisse de -5 %.

48

DÉCRIRE, SOUS FORME DE TABLEAU, L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS INCLUSES DANS LA TARIFICATION PROPOSÉE À LA QUESTION PRÉCÉDENTE, PRÉCISEZ LES ÉVENTUELLES EXCLUSIONS (TOUTE PRESTATION NON EXPLICITEMENT EXCLUE SERA CONSIDÉRÉE COMME INTÉGRÉE DANS LES CHARGEMENTS).

PRESTATIONS VERSPIEREN INCLUSES
Placement et négociation
Déploiement de notre équipe projet
Rédaction / mise en forme des contrats
Rédaction / mise en forme des éditiques (mise à jours des conditions générale/notices d'information, bulletin d'adhésion, attestation et déclarations de sinistres)
Gestion de la relation compagnie
Veille juridique et règlementaire
Emission et appel de primes
Pilotage technique
Création et mise à disposition de reportings production et sinistres (vision top management / direction régionale / réseau)
Mise en place des flux informatiques
Animation réseau (challenge commerciaux, gestion des incentive)
Formation réseau (formation terrain, MOOC, webinar)
Mise en place de reporting (top management / direction régionale / agence)
Développements informatiques (extranet de gestion dédié, api, chat automatique, application mobile)
Comité innovation (Euratech / Numa / Université catholique de Lille)
Création de nouveaux produits
Ajustement du catalogue d'offres
Amélioration continue des process et des services

49

CES CHARGEMENTS INCLUENT-ILS VOS PRESTATIONS LIÉES AUX OPÉRATIONS MENÉES SUR L'ANNÉE 2015 (APPEL D'OFFRES ET MISE EN ŒUVRE) ? DANS LA NÉGATIVE, QUEL SERAIT LE NIVEAU DE CES PRESTATIONS ET COMMENT POURRAIENT ELLES ÊTRE FINANCIÉES PAR LES CONTRATS ?

Nous vous confirmons que notre rémunération inclut toutes les opérations qui seront menées sur l'année 2015.

POINTS À RETENIR

- ➔ Montage classique : augmentation de 14 % de la rémunération de Havas Voyages et de son réseau (possibilité du maintien de MAPFRE)
- ➔ Mon en conservation : augmentation de 14 % de la rémunération de Havas Voyages et de son réseau



J

RELATION CONTRACTUELLE

50

PRÉSENTEZ LA CONVENTION DE SERVICE ET DE CO-COURTAGE QUI SERAIT PROPOSÉE À HAVAS VOYAGES. CETTE CONVENTION DEVRA NOTAMMENT DÉTAILLER LES MISSIONS DU COURTIER ET LES MODALITÉS DE RÉMUNÉRATION.

Vous retrouverez en annexe un projet « Convention de courtage et de prestations de service » validé par notre direction juridique.

Ce projet sera adapté aux souhaits de Havas Voyages.

51

HAVAS VOYAGES SOUHAITE INTÉGRER DANS CETTE CONVENTION DE SERVICE DES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ. DANS CE DOMAINE, QUELLES POURRAIENT ÊTRE VOS PROPOSITIONS ? UNE ATTENTION PARTICULIÈRE SERA PORTÉE AUX DÉLAIS DE RÉPONSE AUX QUESTIONS.

La qualité de la gestion et les délais de réponse aux clients sont essentiels pour assurer l'expérience client. C'est pourquoi, nous nous engageons sur les éléments suivants :

- ouvrir les sinistres en 48h maximum (en temps réel pour l'extranet et le téléphone) ;
- gérer et régler les dossiers en 12 jours (90 % des dossiers seront traités en 72h).

52

PRÉSENTEZ LA CONVENTION QUI SERA ÉTABLIE ENTRE VOTRE SOCIÉTÉ ET L'ASSUREUR RETENU.

Nous travaillons avec l'ensemble du marché de l'assurance. Les conventions que nous établissons sont de nature confidentielle, nous ne pouvons donc pas vous présenter celle qui sera établie avec l'assureur retenu.

Cependant, nous vous informons que nous avons une délégation pour gérer les sinistres.

53

HAVAS VOYAGES SOUHAITE INTÉGRER DANS SES CONTRATS D'ASSURANCE UNE CLAUSE DE PARTICIPATION BÉNÉFICIAIRE OU D'AUTRES SYSTÈMES PERMETTANT DE PARTAGER LES RÉSULTATS DES CONTRATS. QUELLES SERAIENT VOS PROPOSITIONS OU RECOMMANDATIONS DANS CE DOMAINE ?

Nous vous proposons de mettre en place dans votre contrat d'assurance les clauses suivantes :

- un long term agreement (LTA) de 2 ou 3 ans avec un renouvellement automatique selon les résultats ;
- une participation aux bénéfices triennale.

Si à la fin de l'année contractuelle, le résultat du compte d'exploitation est supérieur à 4 % du chiffre d'affaires HT total versé à l'assureur par Havas Voyages au titre de l'année de référence, la participation aux bénéfices qui sera versée par l'assureur à Havas Voyages est fixée à 50 % TTC du résultat du compte d'exploitation, déduction faite d'une marge technique de 4 % TTC du chiffre d'affaires HT total versé à l'assureur au titre de l'année de référence.

Le règlement de la participation aux bénéfices par l'assureur interviendra le cas échéant au plus tard six mois après la fin de l'année de référence. En cas de résiliation du présent accord pour quelque cause que ce soit au cours d'une année contractuelle, la participation aux bénéfices sera calculée sur la base du résultat du compte d'exploitation pour l'année en cours.

Note : si Havas Voyages le souhaite, le compte d'exploitation pourra être certifié par le commissaire aux comptes de l'assureur.

54

PRINCIPALES SPÉCIFICITÉS, ATOUTS DE VOTRE OFFRE, RECOMMANDATIONS OU SUJETS PARTICULIERS SUR LESQUELS VOUS VOUDRIEZ INSISTER? RÉPONSE LIBRE.

Notre approche pour votre programme d'assurance voyage est fondée sur les éléments détaillés ci-dessous.

BOOSTEZ VOS VENTES !

LE TRAVEL PLANNER AU COEUR DE NOTRE DISPOSITIF

Animation du réseau, challenges commerciaux, formation : nous faisons des travel planners notre priorité, pour décupler leur force commerciale.

DES OFFRES ULTRA PERSONNALISÉES

Nous donnons à chacun de vos clients l'impression d'un traitement exclusif en personnalisant nos offres et segmentant les garanties.

LA RELATION CLIENT : UNE MINE D'INFOS À EXPLOITER

Nous modernisons les parcours client et y connectons les données de votre CRM pour optimiser la vente d'assurances à toutes les étapes de la relation client.

DES CLIENTS 100 % SATISFAITS

UNE GESTION IRRÉPROCHABLE

Nos procédures de qualité de services garantissent à vos clients des délais de réponse raccourcis et un suivi personnalisé de leur dossier... pour 100 % de satisfaction.

UN PROCESS DIGITALISÉ

Vos clients déclarent leur sinistre en ligne, via notre extranet et peuvent le suivre jusqu'à son règlement. Résultat : plus de tranquillité, et plus de satisfaction !

DES SERVICES D'ASSISTANCE INNOVANTS

Nous sélectionnons l'assisteuse le plus à même de s'adapter aux attentes de vos clients, partout dans le monde et qui propose les meilleures prestations.

VOUS GARANTIR LA PLUS HAUTE EXPERTISE

ET SI ON VOUS AIDAIT À AUGMENTER VOS MARGES ?

La pertinence de notre montage assurantiel et nos capacités de négociation sur le marché vous permettent d'augmenter vos marges financières.

PILOTEZ VOTRE PROGRAMME D'ASSURANCE EN TEMPS RÉEL

Nous mettons à votre disposition un outil de gestion en ligne des assurances voyage pour une vision à 360° de vos contrats et de la sinistralité.

ÉCHANGES DE DONNÉES = SUCCÈS !

Nous déployons les EDI et les webservices en nous adaptant totalement aux contraintes de vos architectures système et réseaux.

LA FORCE D'UN GRAND COURTIER

LE MEILLEUR DE L'ASSURANCE, POUR VOUS

Depuis 1880, Verspieren s'engage aux côtés de ses clients pour leur apporter le meilleur des services et des solutions d'assurance, au meilleur prix.

UNE OFFRE NOUVELLE GÉNÉRATION

Nous vous proposons une offre innovante, digitale, connectée, fondée sur notre savoir-faire et notre expertise en assurances affinitaires.

UNE ÉQUIPE PROJET ET INTÉGRATION DÉDIÉE

Nous sommes le seul courtier capable de mettre en place une équipe agile entièrement dédiée à la mise en place de nos solutions, en un temps record.

55

METTREZ-VOUS EN PLACE, DANS LE CAS OÙ VOUS REMPORTERIEZ L'APPEL D'OFFRES, UNE ÉQUIPE DE DÉPLOIEMENT SPÉCIFIQUE?

Oui

56

SI OUI, MERCI D'EN PRÉCISER LA COMPOSITION AINSI QUE LE MODE DE FONCTIONNEMENT ENTRE L'ÉQUIPE DE DÉPLOIEMENT ET LE(S) ÉQUIPE(S) DE GESTION.

Comme dans la question 3, votre équipe dédiée sera également en charge du déploiement et du suivi du programme dès que Verspieren sera mandaté par Havas Voyages.

POINTS À RETENIR

- ➔ **Mise en place d'une clause de participation au bénéfices à 50 %**
- ➔ **Gestion des éléments contractuels par Verspieren, qui défendra les intérêts d'Havas Voyages**
- ➔ **Une offre pour :**
 - **augmenter les volumes de vos ventes ;**
 - **rendre vos clients pleinement satisfaits ;**
 - **vous garantir la plus haute expertise ;**
 - **vous apporter la force d'un grand courtier.**



ANNEXE
PROTOCOLE
DE HAVAS VOYAGES



PROTOCOLE D'ACCORD
HAVAS Voyages

HAVAS VOYAGES

TOUT PART DE VOUS

PROTOCOLE D'ACCORD HAVAS VOYAGES - VERSPIEREN

ENTRE :

VERSPIEREN

1 avenue François Mitterrand
59290 Wasquehal

Représentée par monsieur Jérôme LAUMONIER, agissant en sa qualité de Directeur des particuliers et partenariats

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 1.000.000 €
SIREN 321 502 049 – R.C.S LILLE METROPOLE
N° ORIAS 07 001 542 (www.orias.fr)

Dénommée VERSPIEREN

D'une part

ET

HAVAS Voyages

...

Représenté(e) par :

(forme de la société)
SIREN – R.C.S

Dénommé(e) HAVAS Voyages

D'autre part

Ci-après dénommé(e)s ensemble " les Parties " et individuellement la/une " Partie "

EXPOSE

Préalablement à la conclusion de la présente convention, les Parties ont exposé ce qui suit :

De manière accessoire à son activité professionnelle principale, HAVAS Voyages souhaite que les personnes physiques et morales qui réservent une prestation touristique sous son égide, puissent bénéficier si elles le souhaitent des Prestations d'assistance et/ou des Garanties d'assurance.

A ce titre, HAVAS Voyage s'est rapproché du Cabinet de courtage Verspieren, afin de proposer à ses clients des garanties d'assurance et d'assistance adaptées et permettant de se prémunir contre d'éventuelles conséquences pécuniaires.

HAVAS Voyages a décidé de confier à Verspieren l'exécution de Prestations de services nécessaires à la distribution et le suivi des programmes d'assurance et/ou d'assistance.

Ceci étant exposé, les Parties sont convenues du protocole d'accord qui suit :

PROTOCOLE D'ACCORD

ARTICLE 1 : DECLARATIONS

Verspieren déclare avoir une expérience importante et une technique spécifique en matière de services d'assurance, d'analyse des risques et de mise en place de solutions d'assurance optimisées, pour les entreprises. Verspieren déclare avoir les compétences qualifiées pour l'accomplissement de telles Prestations.

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Protocole a pour objet d'organiser les relations exclusives entre les différentes Parties, de définir les engagements de chacune d'elles et de consolider les dispositions financières relatives à la distribution des programmes d'assurance et/ou d'assistance présentés ci-dessous.

ARTICLE 3 : PRÉSENTATION DES PROGRAMMES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE HAVAS VOYAGES.

Les programmes d'assurance et/ou d'assistance distribués par HAVAS Voyages sont annexés au présent Protocole. Le contenu, le fonctionnement et l'économie de chaque programme d'assurance et/ou d'assistance annexés sont définis par :

- ➔ Les contrats spécifiques aux programmes d'assurance et/ou d'assistance,
- ➔ Les notices d'information annexées à chaque contrat spécifique.

Tout nouveau programme d'assurance et/ou d'assistance ou toute modification des programmes actuels fera l'objet d'un avenant au présent Protocole.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE VERSPIEREN

- **4.1** Verspieren s'engage à mettre en œuvre, pour l'exécution des Prestations, toute la diligence requise et à faire tout ce qui est en son pouvoir pour que les conseils et recommandations donnés à HAVAS Voyages et les services qui lui sont rendus lui donnent satisfaction.

Cependant l'obligation de Verspieren, au titre du présent Protocole, est une obligation de moyen.

- **4.2** Etant titulaire d'une obligation de moyen, Verspieren ne pourra cependant en aucun cas être tenu pour responsable de la mauvaise utilisation ou de la non-utilisation par HAVAS Voyages, des conseils et recommandations qu'il sera amené à donner en vertu des présentes ou des services qu'il sera amené à rendre.

- **4.3** Verspieren décidera seul du choix de la ou des personnes devant être affectée(s) aux missions dont il a la charge. Dans l'accomplissement des missions et des Prestations susmentionnées, le personnel de Verspieren ne pourra recevoir aucune directive de HAVAS Voyages et restera, en toute hypothèse, sous la responsabilité hiérarchique entière et exclusive de Verspieren. Verspieren affectera pour l'exécution des Prestations effectuées par ses soins un personnel compétent et spécialisé.

Il pourra également faire appel à des consultants extérieurs ou sous-traiter sans toutefois qu'il en résulte une quelconque atténuation de sa responsabilité à l'égard de HAVAS Voyages.

- **4.4** Verspieren fournira à la signature du présent Protocole et dans les 30 jours suivant le début de chaque exercice, une attestation d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle précisant : la nature des activités garanties, le montant de couverture et des franchises, le paiement des primes pour l'exercice concerné.

- **4.5** Verspieren devra traiter les demandes de services selon l'ordre dans lequel elles lui sont parvenues et devra faire en sorte que les délais d'exécution soient compatibles avec la nature de la prestation demandée et le degré d'urgence que celle-ci pourra présenter.

Dans le cadre de la gestion des sinistres assurance, Verspieren s'engage à apporter la meilleure qualité de service aux client de HAVAS voyages et notamment :

- ➔ A confirmer immédiatement l'ouverture d'un sinistre lorsque ce dernier est déclaré par téléphone ou par l'extranet mis à disposition des assurés,
- ➔ A confirmer sous 48 heures l'ouverture d'un sinistre lorsque ce dernier est déclaré par courrier, fax ou email,
- ➔ A traiter les dossiers sinistres dans un délai maximum de 12 jours ouvrés,
- ➔ A traiter 90% des dossiers complets en moins de 72 heures.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE HAVAS VOYAGES

HAVAS Voyages s'engage par les présentes à mettre à disposition de Verspieren toutes les informations et explications nécessaires à l'exécution des Prestations stipulées par le Contrat et à tenir Verspieren informé de tous évènements susceptibles d'affecter l'exécution du Contrat.

HAVAS Voyages s'engage à respecter au titre du présent Protocole une clause d'exclusivité au bénéfice de Verspieren concernant les programmes d'assurance et/ou d'assistance annexés.

HAVAS Voyages s'engage également :

- ➔ A informer le client HAVAS Voyages sur les caractéristiques du contrat d'assurance proposé, et notamment sur les risques couverts, afin que celui-ci dispose d'une information complète, claire et précise avant toute signature,
- ➔ A tenir à la disposition de chaque client HAVAS Voyage avant son adhésion à un des programme d'assurance et/ou d'assistance un exemplaire de la notice d'information correspondante et à respecter, le cas échéant, l'ensemble des dispositions énoncées par l'article L.112-2 du Code des assurances,
- ➔ A communiquer les souscriptions à la fréquence convenue via le site extranet mis à disposition par Verspieren,

ARTICLE 6 : DISPOSITIONS FINANCIERES

A l'exception de la participation aux bénéfices, les dispositions financières sont intégralement gérées et prise en charge par Verspieren. Dans le cadre de la distribution des programmes d'assurance et/ou d'assistance, la répartition globale des commissions entre Verspieren et HAVAS Voyage est de 40 % / 60 %. Il est entendu que ces répartitions préétablies pourront être exceptionnellement revues entre les parties si elles ne permettaient pas d'accorder à Verspieren une rémunération suffisante eu égard à la prestation fournie, ou en fonction du contexte commercial spécifique avec une organisation ou un client.

En cas de résiliation du présent protocole pour quelque cause que ce soit, les dispositions financières seront calculées uniquement sur les souscriptions réalisées entre le début de l'année et la date notifiant la résiliation du présent Protocole.

■ 6.1. Budget marketing

Un budget marketing est prévu au présent Protocole visant à promouvoir les programmes d'assurance et/ou d'assistance. Dans le cadre de la proposition tarifaire n°1, le montant de ce budget est égal à 8% des primes HT.

Ce budget marketing est géré et intégralement pris en charge par Verspieren. Les modalités de versement seront fixées conjointement par les parties avant le 1er janvier de chaque année.

■ 6.2. Incentive

Afin d'optimiser le niveau des ventes des programmes d'assurance et/ou d'assistance, un incentive pour les équipes de vente de HAVAS Voyages est prévu au présent Protocole.

Cet incentive est géré et intégralement pris en charge par Verspieren. Il sera versé directement par Verspieren aux collaborateurs de HAVAS Voyages sous forme de chèque cadeaux ou sous forme d'une autre rémunération adaptée (cadeau en nature).

Le montant de l'incentive par pax assuré est indexé aux typologies de contrats et est actuellement estimé à environ 2 (deux) euros. Les modalités de versement seront fixées conjointement par les parties avant le 1er janvier de chaque année.

■ 6.3. Séminaire HAVAS Voyages

Une participation aux frais d'organisation du séminaire HAVAS Voyages est prévue au présent Protocole à la condition que ce dernier ne soit pas résilié ;

Ce budget annuel s'élève à 75 000 € TTC. Ce budget est géré et intégralement pris en charge par Verspieren. Les modalités de versement seront fixées conjointement par les parties avant le 1er janvier 2016.

■ 6.4. Participation aux bénéfices

Si à la fin d'une année contractuelle (ci-après « l'Année de référence »), le résultat du compte d'exploitation de ladite année est supérieur à 4 % du Chiffre d'affaires HT total versé à la Compagnie par HAVAS Voyage au titre de l'Année de référence, la participation aux bénéfices qui sera versée à HAVAS Voyage est fixée à 50 % TTC du résultat du compte d'exploitation, déduction faite d'une marge technique de 4% du Chiffre d'affaire HT total versé à la Compagnie au titre de l'Année de référence.

Si HAVAS Voyages le souhaite, le compte d'exploitation devra être certifié par le commissaire aux comptes de la Compagnie.

Le règlement de la participation aux bénéfices interviendra le cas échéant au plus tard six mois après la fin de l'Année de référence.

En cas de résiliation du présent Protocole pour quelque cause que ce soit au cours d'une année contractuelle, la participation aux bénéfices sera calculée sur la base du résultat du compte d'exploitation pour l'année en cours.

ARTICLE 7 : CESSION DU CONTRAT

Compte tenu du caractère *intuitu personae* du présent Contrat, celui-ci ne pourra, de quelque manière que ce soit, faire l'objet de la part de l'une des Parties, d'une cession ou transmission, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 8 : DUREE - RESILIATION

■ 8.1 Durée

Le présent Protocole prendra effet au 1^{er} janvier 2016 pour une durée de trois ans. L'échéance annuelle est fixée au 01/01.

À partir du 1^{er} janvier 2019, le présent Protocole sera renouvelable d'année en année par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé réception adressée à l'autre partie au plus tard 3 (trois) mois avant l'échéance annuelle, soit au plus tard le 1er octobre.

Le présent protocole est directement lié aux contrats d'assurance voyage souscrits par HAVAS Voyages auprès de la Compagnie et sera donc sans effet à l'expiration desdits contrats

■ 8.2 Résiliation

Chacune des Parties pourra, sans préjudice de ses autres droits, résilier de plein droit le Contrat, si l'autre partie manque gravement au respect de ses obligations contractuelles, entraînant ainsi un préjudice réel pour l'autre partie.

La résiliation prendra effet, sans aucune autre formalité, 1 (UN) mois après une mise en demeure restée sans effet, adressée à la Partie défaillante par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

ARTICLE 9 : BONNE FOI

Les Parties s'engagent à exécuter avec diligence et de bonne foi l'ensemble des obligations prévues au Contrat.

A ce titre, chaque Partie s'abstient de prendre toute disposition qui pourrait être en contradiction d'intérêt avec l'autre partie, et ce, de quelque manière ou pour quelque cause que ce soit.

ARTICLE 10 : MODIFICATIONS

Le Contrat ne pourra être modifié ou complété que par voie d'avenant écrit dûment signé par les Parties.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE

Chacune des parties aux présentes sera tenue d'une obligation de confidentialité quant à l'ensemble des informations (autres que publiques) qui pourraient lui être communiquées par l'autre ou dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des présentes et s'engage à faire respecter cette obligation par ses dirigeants et préposés.

ARTICLE 12 : PROPRIETE DES RESULTATS

De convention expresse, les résultats et travaux remis seront en la pleine maîtrise HAVAS Voyages qui pourra en disposer comme il l'entend.

Pour sa part, Verspieren s'interdit de faire état des résultats dont il s'agit et de les utiliser de quelque manière sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite de HAVAS Voyages.

ARTICLE 13 : LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE

Verspieren atteste, d'une manière générale, de l'acquittement de ses obligations au regard de la législation relative au travail clandestin et, à ce titre, que les prestations effectuées seront réalisées avec des salariés employés régulièrement.

Conformément aux articles L 8221-3 à L 8221-5 et à l'article L 8222-1 du code du travail, relatifs au travail dissimulé, Verspieren met en ligne sur son site internet les documents et attestations nécessaires. Le site est mis à jour régulièrement.

ARTICLE 14 : DISPOSITIONS DIVERSES

Le présent contrat constitue l'expression du plein et entier accord des Parties.

Ses dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans un document relatif à l'objet du contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat.

Toutes les clauses du présent contrat sont de rigueur ; aucune d'elles ne peut être réputée de style ; chacune est une condition déterminante de la convention sans laquelle les Parties n'auraient pas contracté.

En tout état de cause, le présent contrat ne pourra être réputé formé que par la signature des deux parties contractantes.

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas exercer l'un quelconque des droits ou recours résultant du contrat, ne pourra, en aucun cas, être interprété comme une renonciation expresse ou tacite à ce droit ou recours. Un tel droit ou recours pourra être exercé en temps voulu et aussi souvent qu'il apparaîtra opportun à la Partie qui souhaitera l'exercer.

Si l'une des clauses du contrat devient invalide, illégale ou inexécutable, les Parties devront lui substituer une nouvelle clause se rapprochant le plus possible des effets recherchés dans l'accord initial.

ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des présentes et de leurs suites, le Tribunal de Commerce du siège de Verspieren sera seul compétent.

ARTICLE 16 : NOTIFICATIONS ET ELECTION DE DOMICILE

Toute notification faite au titre du Contrat sera considérée comme valablement faite par tous moyens à charge pour le notifiant d'apporter la preuve que le notifié a bien reçu la notification.

Les notifications sont à adresser :

- ➔ pour Verspieren à Jérôme Laumonier, Directeur des Particuliers et Partenariats,
- ➔ pour HAVAS Voyages à ...

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile à leur siège social respectif.

PROTOCOLE D'ACCORD HAVAS VOYAGES - VERSPIEREN

Fait à Paris
Le 26 octobre 2015
En deux (2) exemplaires originaux.

VERSPIEREN

représentée par Jérôme Laumonier
Directeur des particuliers et partenariats

HAVAS VOYAGES

représentée par
XXXXXX

PROJET

HAVAS VOYAGES

TOUT PART DE VOUS



 **VERSPIEREN**
COURTIER EN ASSURANCES