



**HAVAS VOYAGES**

TOUT PART DE VOUS

APPEL D'OFFRES CONCEPTUEL

 **VERSPIEREN**  
COURTIER EN ASSURANCES

## CHIFFRES-CLÉS



**1880**

date de  
création



**325**

millions euros  
de CA



**4**

milliards euros  
de placement



**2042**

collaborateurs



**3<sup>e</sup>**

courtier  
français

## POINTS FORTS



multi-spécialiste  
du courtage



des outils  
performants



un savoir-faire  
en affinitaire

# NOTRE COMPRÉHENSION DE VOS BESOINS



**AUGMENTER  
VOS REVENUS  
LIÉS À L'ASSURANCE**



**AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE SERVICE  
POUR VOS CLIENTS**



**FAVORISER  
L'INNOVATION**



**BÉNÉFICIER  
D'OUTILS PERFORMANTS**

## INTÉGRATION

(DU 01/11 AU 31/12/2015)



équipe projet dédiée

## COMPÉTENCES

- Intégration de comptes
- Développement de solutions personnalisées
- Gestion de run off

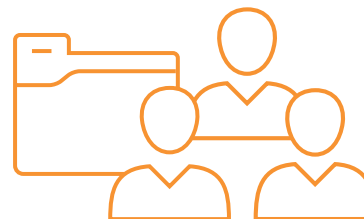
## DÉMARRAGE À ISO PÉRIMÈTRE



équipe de suivi  
du programme



relations  
commerciales  
Havas Voyages



équipe de gestion  
des sinistres



relations clients  
loisirs / business



# 18/20

moyenne des audits,  
tous services confondus (2014)

# NOUS METTONS TOUTES NOS COMPÉTENCES À VOTRE SERVICE



## CENTRALISE LES ÉQUIPES QUE NOUS MOBILISONS POUR VOUS



Offres, produits et services



Actuariat et reporting



Accompagnement juridique et contractuel



Système d'informations



Marketing et communication



## COORDONNE LE PLANNING DE NOS RENCONTRES



Comité de pilotage



Comité de suivi



Comité de direction



Comité d'innovation



Bilan et perspectives



## OUTILS D'AIDE À LA VENTE

- FLUO
- Documentation PLV
- Guide et dépliant de vente



## ANIMATION TERRAIN

AGENCES ET DIRECTIONS  
RÉGIONALES

- Équipe d'animateurs
- Opération ciblées
- Challenges commerciaux
- Incentives



## E-FORMATION

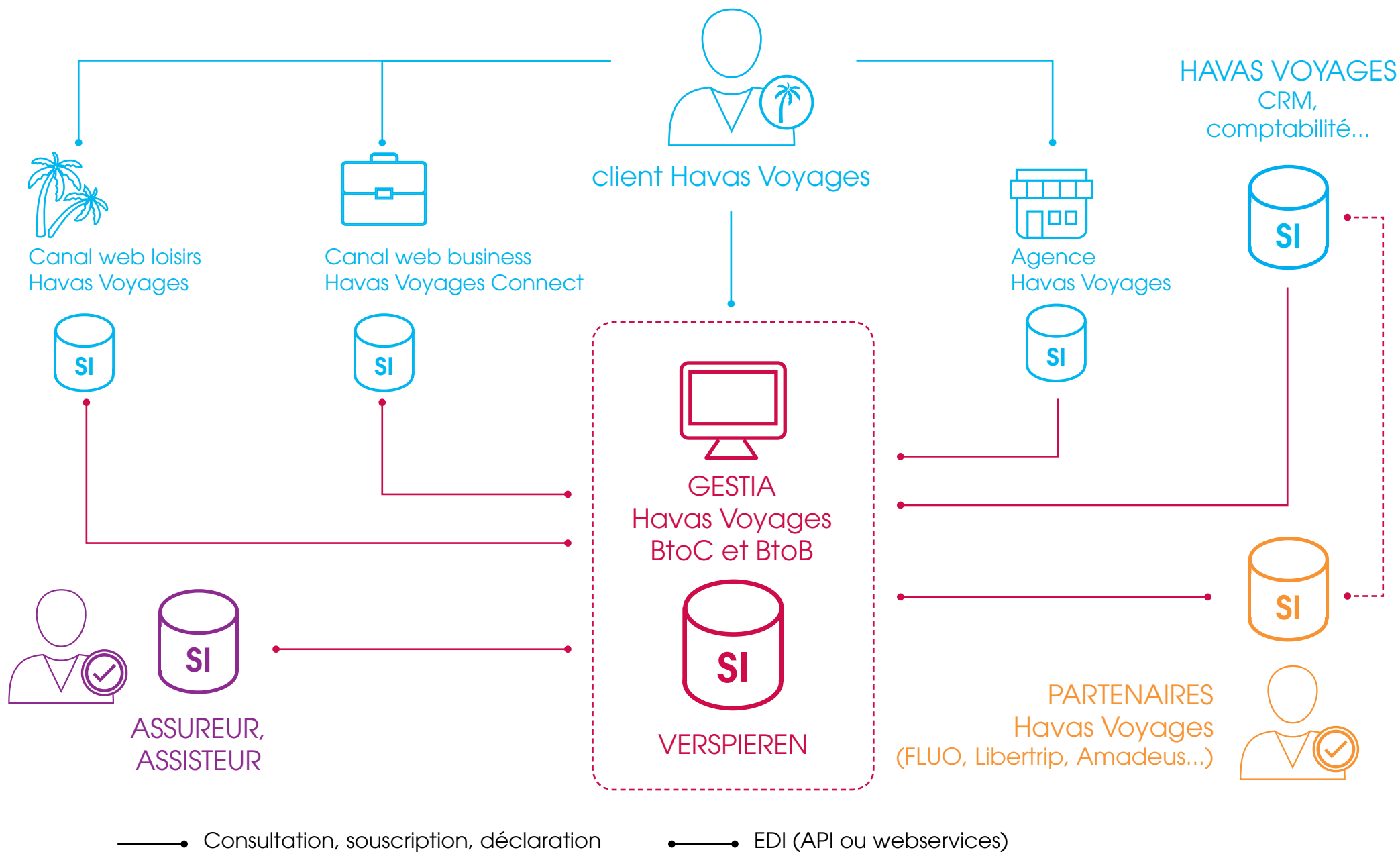
- Dispositif de formation inclus dans l'offre
- Outil d'e-learning
- Webinar
- MOOC






## ASSISTANCE ON LINE

- Skype avec webcam pour toutes les agences
- Live chat avec l'équipe de gestion Verspieren

# CARTOGRAPHIE DES FLUX



# TABLEAU DES FONCTIONNALITÉS GESTIA

	 <b>CLIENTS</b>	 <b>TRAVEL PLANNER</b>	 <b>DIRECTION HAVAS VOYAGES</b>
PRODUCTION	<p>Afficher un contrat</p> <p>Imprimer une attestation</p>	<p>Rechercher / affiner un contrat</p> <p>Imprimer une attestation</p> <p>Commander des documents</p> <p>Demander un tarif ou une souscription</p>	<p>Suivre le CA et le nombre de ventes</p> <p>Suivre les ventes par région et par agence</p> <p>Suivre la facturation</p>
SINISTRES	<p>Déclarer / reprendre un sinistre</p> <p>Joindre les pièces justificatives</p> <p>Suivre un sinistre</p> <p>Être alerté / relancé à chaque étape</p>	<p>Déclarer / suivre le sinistre d'un client</p>	<p>Suivre la sinistralité et le S/P</p> <p>Suivre les sinistres par région et par agence</p> <p>Reportings PDF</p>
CONTENUS ET PERFORMANCE	<p>Guide de déclaration</p> <p>FAQ</p> <p>Clic to chat</p>	<p>Modules de formation</p> <p>Suivre / utiliser les gains «incentive»</p> <p>Guides</p> <p>FAQ</p> <p>Clic to chat</p>	<p>Guide de gestion</p> <p>Contrats cadres et protocoles</p> <p>Suivre les «incentives» par région et par agence</p>
ACCÈS	<p>N° de dossier voyage + nom</p>	<p>SSO</p>	<p>Identifiants</p>



# RÉFÉRENCES CLIENTS AVEC INTÉGRATION SPÉCIFIQUE SI



1 million de clients  
60 000 appels par an



10 000 sinistres par an



100 000 adhésions par an



600 000 bénéficiaires  
en frais médicaux



400 000 licenciés  
50 000 contacts par an



## VOYAGES BUSINESS

- Refonte de l'offre business
- Assurance des appareils nomades
- Prise en compte du bleisure



## VOYAGES LOISIRS

- Offre complémentaire Carte Bleue
- Assurance rachat de franchise auto
- Refonte de l'offre sport, événements et risques spéciaux
- Assurance appareils nomades



## EXÉCUTIF HAVAS VOYAGES

- Assistance gestion de crise
- Assistance gratuite pour les collaborateurs de Havas Voyages

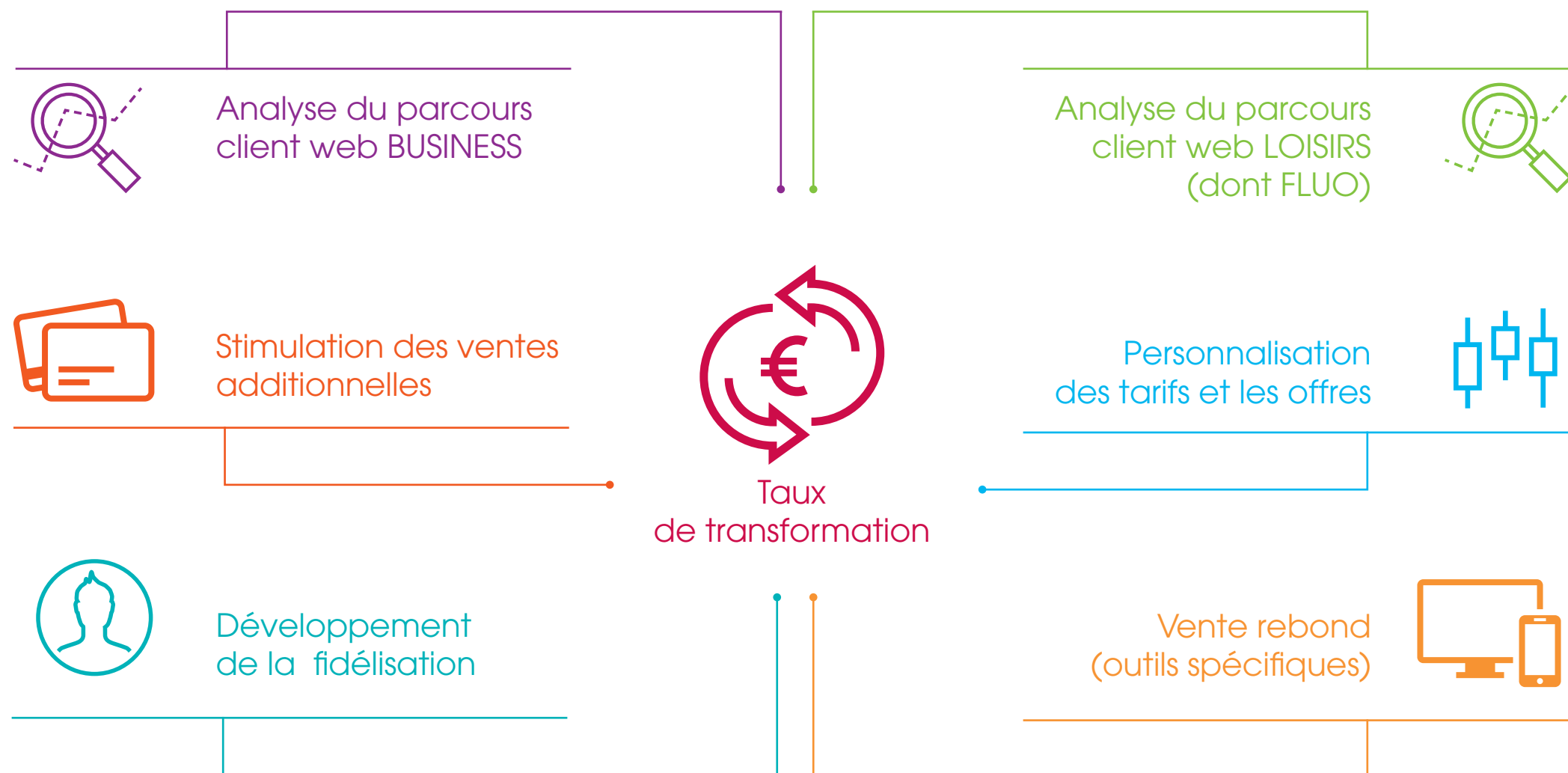


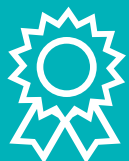
## PROSPECTIVE



## AJUSTEMENT DES GARANTIES ACTUELLES

# AUGMENTER VOTRE TAUX DE TRANSFORMATION





## NOS ENGAGEMENTS **QUALITÉ**

- Service clients : **98%** de satisfaction
- Mise en œuvre des **recours** pour diminuer la charge sinistres et baisser le coût du programme
- Envoi en **temps réel** des informations à l'assisteur



## NOS ENGAGEMENTS **DÉLAIS**

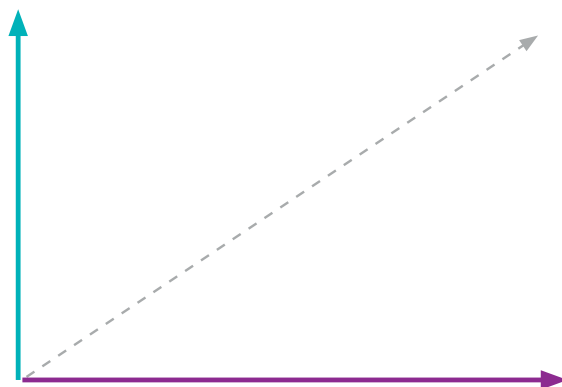
- **Ouverture de dossier** en 48 heures  
dont 90 % en moins de 36 heures
- **Règlement de sinistre** en 12 jours  
dont 90 % en moins de 10 jours
- **Décroché assistance**  
90% en moins de 1 minute

# NOS AMBITIONS COMMERCIALES

OBJECTIF ISO PÉRIMÈTRE 1 MILLION D'EUROS / + 40 % VS 2014

## AUGMENTATION DU NOMBRE DE PAX ASSURÉS À TRAVERS :

- le maillage des offres
- le taux de transformation
- l'innovation produits



## AUGMENTATION DU REVENU PAR PAX ASSURÉ À TRAVERS :

- l'ingénierie financière
- les négociations avec les compagnie

### PROGRÈS IMMÉDIATS

- refonte produits et dynamisme commercial
- digitalisation des outils (FLUO)

+2%

+5%

**AUGMENTATION DE 5 À 10 % PAR AN**

### ACCÉLÉRATEURS

- nouveaux produits (CB complémentaire, rachat de franchise)
- vente rebond automatisée
- liaison gestour 360

+6%

+4%

+5%

**AUGMENTATION COMPLÉMENTAIRE DE 15 % PAR AN**

**POTENTIEL CUMULÉ + 20 À 35 % PAR AN**

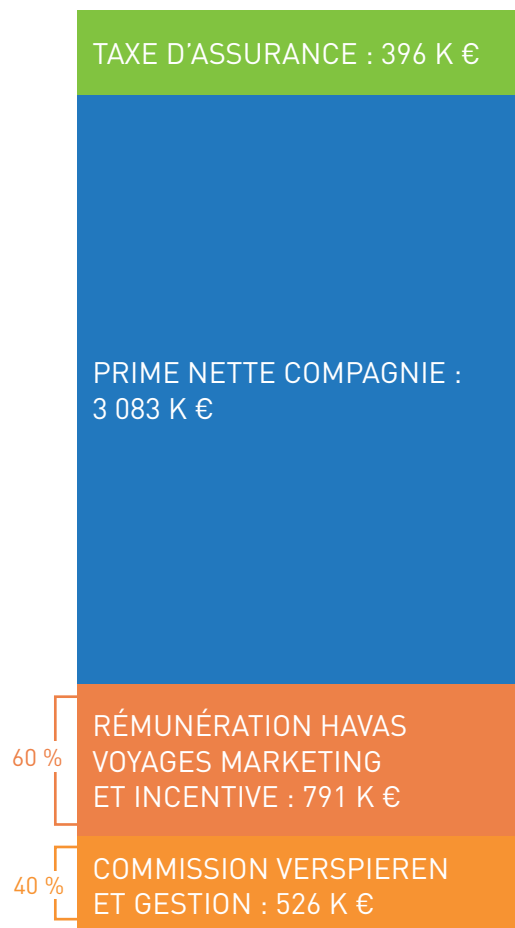
# SIMULATION BUDGÉTAIRE 1 : MONTAGE TRADITIONNEL

	ISO PERIM. 2015	ESTIMATION 2016	ESTIMATION 2017	ESTIMATION 2018
HYPOTHÈSES				
Croissance des ventes assurance		5 %	7 %	10 %
Ajustement tarifaire des primes HT		0 %	5 %	5 %
Nombre de pax avec assurance	182 000	191 100	204 477	224 925
Nombre de sinistres assurance	4 000	4 200	4 494	4 943
Fréquence sinistre par pax	2,20 %	2,20 %	2,20 %	2,20 %
Prime HT unitaire moyenne par pax	24,18 €	24,18 €	25,38 €	26,65 €
Primes TTC	4 796 000 €	5 035 800 €	5 657 721 €	6 534 668 €
Primes HT	4 400 000 €	4 620 000 €	5 190 570 €	5 995 108 €
Coût de gestion par dossier	60 €	60 €	60 €	60 €
Coût de gestion par an	240 000	252 000	269 640	296 604
Taux de commissions sur prime HT	6,5%	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Commissions courtier par an	286 000 €	300 300 €	337 387 €	389 682 €
TOTAL REVENUS COURTIER	526 000 €	552 300 €	607 027 €	686 286 €
Taux de commissions marketing Havas Voyages	8%	8 %	8 %	8 %
Commissions Marketing Havas Voyages par an	352 000 €	369 600 €	415 246 €	479 609 €
Incentives réseau Havas Voyages par pax	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €
Incentives réseau Havas Voyages par an	364 000 €	382 200 €	408 954 €	49 849 €
Contribution annuelle séminaire - congrès	75 000 €	75 000 €	75 000 €	75 000 €
TOTAL REVENUS HAVAS VOYAGES	791 000 €	826 800 €	899 200 €	1 004 458 €
Répartition revenus Havas Voyages / courtier	60 %	60 %	60 %	59 %

# SCHÉMA CONSERVATION

## MONTAGE 1

4 800 K € TTC



COUVERTURE  
DU RISQUE

CHARGEMENTS  
HAVAS VOYAGES  
ET VERSPIEREN

## MONTAGE 2

4 800 K € TTC



**Taxe d'assurance :**  
taux de 9 % sur les primes HT

**Prime HT nette :**  
prime HT – chargements (Havas Voyages  
+ courtier)

64 % total ≈ 1 000 K €

36 %

# SIMULATION BUDGÉTAIRE 2 AVEC CONSERVATION AGGREGATE ANNUELLE

	ISO PÉRIM. 2015	ESTIMATION 2016	ESTIMATION 2017	ESTIMATION 2018
HYPOTHÈSES				
Croissance des ventes assurance		5 %	7 %	10 %
Ajustement tarifaire des primes HT		0 %	5 %	5 %
Nombre de pax avec assurance	182 000	191 100	204 477	224 925
Nombre de sinistres assurance	4 000	4 200	4 494	4 943
Fréquence sinistre par pax	2,20 %	2,20 %	2,20 %	2,20 %
Conservation unitaire par pax	10,72	10,72	11,25	11,81
Frais de police par pax	1,50 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €
Prime HT unitaire par pax	11,88 €	11,88 €	12,55 €	13,24 €
Budget TTC	4 796 000 €	5 035 800 €	5 657 721 €	6 534 668 €
Marge commerciale additionnelle Havas Voyages	215 000 €	225 750 €	253 630 €	292 943 €
Budget NET de marge additionnelle Havas Voyages	4 581 000 €	4 810 050 €	5 404 091 €	6 241 725 €
Conservation aggregate annuelle	1 950 398 €	2 047 918 €	2 300 836 €	2 657 466 €
Primes TTC	2 357 602 €	2 475 482 €	2 796 539 €	3 246 872 €
Primes HT	2 162 937 €	2 271 084 €	2 565 632 €	2 978 782 €
Frais de police courtier par an	273 000	286 650	306 716	337 387
Commissions courtier par an	286 000 €	300 300 €	337 387 €	389 682 €
TOTAL REVENUS COURTIER	559 000 €	586 950 €	644 103 €	727 069 €
Commissions marketing Havas Voyages par an	352 000 €	369 600 €	417 535 €	484 772 €
Incentives réseau Havas Voyages par pax	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €
Incentives réseau Havas Voyages par an	364 000 €	382 200 €	408 954 €	449 849 €
Contribution annuelle séminaire - congrès	75 000 €	75 000 €	75 000 €	75 000 €
Marge additionnelle Havas Voyages par an	215 000 €	225 750 €	253 630 €	292 943 €
TOTAL REVENUS HAVAS VOYAGES	1 006 000 €	1 052 550 €	1 155 119 €	1 302 564 €
Répartition revenus Havas Voyages / courtier	64 %	64 %	64 %	64 %





## PARTICIPATION FINANCIÈRE

75 000 € TTC



## CONTRAT AGENCES DE VOYAGES

1 000 000 € TTC

de budget annuel de déplacements  
du groupe Verspieren France

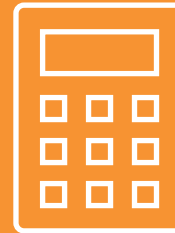
# RETROPLANNING

	NOVEMBRE				DÉCEMBRE					JANVIER					FÉVRIER			
	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Soutenance + démarrage du projet																		
Placement																		
Choix de l'assureur / assistant																		
Contractualisation																		
Souscription : connexions SI Havas Voyages / Verspieren																		
- gestion des souscriptions																		
- outils agences																		
- sites web loisirs et business																		
- SI / outil des partenaires																		
- EDI entre Verspieren et assureurs et assistants																		
Gestion des sinistres : extranet de gestion Gestia																		
- fonctionnalités déclaration et suivi des sinistres																		
- banque de documents assurance et reporting																		
- paramétrage multi-profils																		
Marketing																		
Création des éditiques clients																		
Conception des supports commerciaux et de formation																		
Formation des travel planners																		
Gestion																		
Formation des équipes de gestion Verspieren																		
Mise en place de la plateforme de gestion																		
Reporting																		
Création du reporting (siège, régions, agences)																		
Vie du contrat																		
- intégration de FLUO																		
- gestion des campagnes de relance																		
- flux retour du VI Verspieren vers le SI Havas Voyages																		
- reporting en temps réel																		
- gestion dynamique des tarifs																		

## 4 RAISONS DE CHOISIR VERSPIEREN



**Verspieren optimise  
et simplifie encore plus  
la gestion de votre  
programme**



**Verspieren  
vous propose  
une offre attractive  
financièrement**



**Verspieren  
est un acteur majeur  
de l'assurance affinitaire**



**Verspieren  
est un courtier  
solide et fiable**

**MERCI**  
DE VOTRE ATTENTION