



FOCUS CLIENT

## Un incentive sur-mesure pour Natixis Assurances !

*Comment animer une force de vente complexe répartie au sein de 18 structures autonomes ? Un véritable défi, relevé par l'agence RHINOS, sélectionnée pour sa solution innovante et adaptée à l'animation commerciale d'Assurances Banque Populaire IARD, filiale opérationnelle de Natixis Assurances. Pour attester la réussite du dispositif, Dominique-Jean Roche, Directeur commercial Natixis Assurances et Dominique Forget, Responsable de l'animation commerciale IARD Pro, témoignent.*



**Dominique-Jean ROCHE**  
Directeur Commercial  
Natixis Assurances



**Dominique FORGET**  
Responsable de  
l'animation commerciale  
Natixis Assurances

### Pourquoi est-il difficile de dynamiser votre force de vente ?

**Dominique-Jean Roche :** « Notre mission est complexe. Elle consiste à animer à partir de notre filiale opérationnelle (ABP IARD) sur le segment de l'assurance / dommages, un réseau de distribution composé de 18 Banques Populaires autonomes, dont le métier principal, culturellement, reste la banque et non l'assurance. En effet, notre canal de vente physique n'a pas encore acquis le réflexe de commercialiser de l'IARD auprès d'une clientèle qui a, pourtant nécessairement, des besoins en assurance auto ou habitation. Première difficulté pour nous : s'adapter à ces 18 organisations spécifiques, en fournissant des supports d'aide à la vente et de l'incentive personnalisés. La seconde étant l'absence d'une relation intégrée, comme cela peut être le cas dans d'autres réseaux bancaires, qui rend difficile notre implication dans la détermination des objectifs de vente. »

### Qu'avez-vous néanmoins mis en place pour booster votre offre ?

**D-J. R. :** « Jusqu'en 2005, nous nous contentions de challenges élaborés en interne, par la Direction Marketing. Mais ce n'était pas satisfaisant pour résorber notre retard sur les ventes de produits IARD et pour insuffler une nouvelle dynamique. La Banque Fédérale des Banques Populaires, la « tête de réseau » des Banques Populaires, a donc décidé, en 2005, de monter un challenge commercial à l'échelle nationale, destiné aux conseillers de clientèle et aux directeurs d'agences des 18 Banques Populaires. »

### Comment la collaboration avec RHINOS est-elle née ?

**D-J. R. :** « Suite à un directoire d'ABP IARD réunissant des décideurs de Natixis Assurances et de la MAAF (partenaire à 50% en charge du règlement des sinistres), un appel d'offres a été lancé. Consciente de la difficulté à animer le réseau, la Banque

Fédérale des Banques Populaires est arrivée à la conclusion que seul un prestataire spécialisé et de qualité pouvait répondre à notre problématique. Le nom de RHINOS a été naturellement proposé par Etienne Couturier, Directeur Général Délégué du Groupe MAAF, dont le retour d'expérience s'était avéré très concluant.

Trois agences ont été retenues en short-list. RHINOS a remporté la palme avec un dispositif conciliant innovation technologique, relation de confiance, réactivité et souplesse des équipes. »

### Quelles sont les raisons qui vous ont convaincu du bien-fondé de cette collaboration ?

**Dominique Forget :** « L'expérience positive avec la MAAF constituait un pré-requis favorable. RHINOS a parfaitement saisi la problématique de Natixis Assurances.

## « Le budget investi au départ a largement été rentabilisé ! »

Il fallait résoudre une contrainte liée à la configuration du réseau de vente, pas tout à fait assureur, et nos impératifs budgétaires. En outre, nous souhaitions mettre en place un challenge annuel qui ne s'essouffait pas. Seul RHINOS a su développer un extranet comportant 18 plates-formes web permettant de maintenir constamment en éveil l'intérêt de l'ensemble du réseau, avec un système de reporting de ventes générant des points. A tout moment, le collaborateur peut se connecter pour visualiser son score et celui de ses collègues. Si le participant a obtenu un nombre de points correspondant à ses



<http://stim.assurances.natixis.fr>

objectifs de vente, il peut accéder à un catalogue pour transformer la valeur de ses points en cadeaux. Outre ces cadeaux, des voyages de 4 jours (par exemple à Dubai) ont permis de récompenser les 150 meilleurs vendeurs, au niveau national. »

### Quel bilan tirez-vous de cette opération ?

**D. F. :** « Le dispositif imaginé avec RHINOS a séduit la quasi-totalité des Banques sur les 18 concernées. Au départ, nous pensions convaincre seulement 5 d'entre elles. Ce qui est très positif. Autre source de satisfaction : les résultats. Nous sommes passés d'un rythme de 110 000 ventes de contrats auto-mrh en 2004 à 150 000 en 2005. Soit une croissance de plus de 36 % d'une année sur l'autre. De plus, ce rythme s'est maintenu en 2006 et 2007. Enfin, RHINOS a su faire évoluer ses plates-formes web conçues au départ pour une opération spécifique. En 2006 et 2007, elles ont permis d'élaborer une incentive sur des produits d'assurance-vie et d'épargne financière. Cette année, j'anime en plus grâce à ce même système, enrichi de nouvelles fonctionnalités, un réseau de 10 banques et une population de 60 spécialistes en assurances IARD professionnels. Le budget conséquent investi au départ a largement été rentabilisé ! » ■

Retrouvez cet article sur  
[www.rhinos.fr/natixisassurances](http://www.rhinos.fr/natixisassurances)



NEWS DU GROUPE RHINOS

### Groupama Rhône-Alpes Auvergne : l'assureur que l'on recommande !

La caisse régionale de Groupama Rhône-Alpes Auvergne lance un nouveau programme de parrainage pour permettre à ses clients de recommander leur assureur à leurs proches. L'offre permet ainsi aux clients de gagner un cadeau dès le premier parrainage déclaré, ou de multiplier les parrainages pour obtenir un cadeau d'une plus grande valeur. Cette opération s'avère d'ores et déjà un succès puisque 3 700 parrainages ont été enregistrés depuis son lancement, effectué il y a seulement quelques semaines. Le programme est relayé sur un site Internet dédié (déclaration et suivi des parrainages, commande des cadeaux...) et pour marquer l'évènement, il a également fait l'objet d'une campagne d'affichage publicitaire en agence. L'intégralité de cette opération de parrainage étant orchestrée par l'agence conseil Groupe RHINOS. Selon François Rousseau, Directeur Marketing de Groupama Rhône-Alpes Auvergne, « La conquête de nouveaux clients est un enjeu majeur, et le parrainage est une solution efficace mais souvent confrontée à des outils de gestion trop rigides ou trop lourds. La souplesse de RHINOS pour s'adapter à nos contraintes en matière



[www.parrainage-graa.com](http://www.parrainage-graa.com)

de système d'information a été et reste un vrai plus, et l'outil que nous avons mis en place a l'avantage de la simplicité et de la convivialité. Il a donc été rapidement adopté par nos réseaux et les échos que nous obtenons des parrains montrent qu'il est jugé attractif. » ■

Plus d'informations concernant cette opération sur  
[www.rhinos.fr/graa](http://www.rhinos.fr/graa)



À LA LOUPE

### L'Hôtel Mercure et le Restaurant « Les 3 Îles » à Châtelailon-Plage (17), un cadre d'exception pour vos séminaires et séjours d'affaires...



Situés aux portes de La Rochelle, l'Hôtel Mercure et le restaurant « Les 3 Îles » offrent une situation exceptionnelle, face à la mer et aux trois îles de Ré, d'Oléron et d'Aix.

Ce lieu privilégié accueille tout type de manifestations dans un cadre tonique et vivifiant : conventions d'entreprise, séminaires et congrès, événementiel, formation...

Entièrement rénové en 2008 et climatisé, l'hôtel Mercure « Les 3 Îles » dispose de cinq grandes salles de réunion, avec terrasses privatives et vue sur mer, pouvant accueillir jusqu'à 120 personnes. Outre sa magnifique vue panoramique, le restaurant propose une cuisine régionale et traditionnelle, enrichie de recettes originales.

La proximité immédiate du centre de thalassothérapie permet également aux équipes de vivre ce séjour d'affaires comme un véritable moment de plaisir : piscine d'eau de mer, bain bouillonnant, hammam, salle de fitness, institut de beauté et soins à la carte...

L'Hôtel Mercure « Les 3 Îles » est une escale privilégiée pour conjuguer harmonieusement travail, détente, convivialité et pour valoriser votre entreprise. ■

Plus d'informations sur [www.rhinos.fr/3iles](http://www.rhinos.fr/3iles)

**RHINOS Evasion - Agence de Voyages Incentive**  
Tél : 0826 207 072 (0,15 TTC/min)  
Email : [evasion@rhinos.fr](mailto:evasion@rhinos.fr)



**Pierrick BRIAND**  
Président  
Groupe RHINOS

### Qu'est-ce que l'instant RHINOS ?

« C'est un tout nouveau rendez-vous entre les lecteurs du magazine Action Commerciale et le Groupe RHINOS, avec plusieurs rubriques phares :

- Le « Focus Client » : Parce que nos clients sont les mieux placés pour parler de leurs programmes de motivation et de fidélisation, vous découvrirez chaque mois leurs témoignages concrets et leurs retours sur expérience.
- Les « News » du Groupe RHINOS : Un zoom complet sur les dernières actus de l'agence : nouvelles solutions, lancement d'opérations...
- La rubrique « À la Loupe » : Qu'il s'agisse de présenter une destination coup de cœur ou un partenaire privilégié, vous obtiendrez une mine d'idées pour vos futures opérations. »

### Quel est l'impact de la crise sur votre activité ?

« Il est difficile d'évaluer l'impact qu'aura à terme cette crise sur nos métiers et nous préférons rester prudents sur ce point. Ce que l'on peut dire en revanche, c'est qu'aujourd'hui nous restons sur le même rythme d'activité et que notre approche du parrainage est accueillie de manière très positive par les banques et assurances. » ■

**GROUPE RHINOS**  
[www.rhinos.fr](http://www.rhinos.fr)

**Siège La Rochelle**  
Rue Joseph Cugnot 17180 PERIGNY

**Agence Commerciale**  
33 rue du Faubourg St Antoine 75011 PARIS

Tél : 05 46 34 51 24 / Fax : 05 46 34 51 41  
Email : [contact@rhinos.fr](mailto:contact@rhinos.fr)

**NATIXIS**  
ASSURANCES

**Repères**  
Natixis Assurances

Activités :  
Assurances

Chiffre d'Affaires 2008 :  
3,4 Md €

Effectif :  
304 collaborateurs