



# Conférences

9H00 À 10H00 • CONFÉRENCE PLÉNIÈRE D'OUVERTURE • AUDITORIUM

## À L'HEURE DU WEB 2.0 ET DE LA MOBILITÉ, COMMENT REPENSER LA RELATION CLIENT

- Hausse des ventes sur Internet, média sociaux, dématérialisation des échanges : comment s'adapter aux nouveaux modes de consommation
- Personnalisation du service, conseil, gestion en temps réel : vers quels services additionnels évoluer
- Développement du cross canal et des logiques affinitaires : comment changer vos organisations pour conquérir de nouvelles parts de marché

### Avec la participation de :

- Gérard ANDRECK, Président, GEMA / Président, MACIF
- Thierry COURET, Directeur délégué en charge du développement, Membre du comex, GROUPE MAIF
- Jean-Marc PAILHOL, Membre du comex en charge de la distribution, ALLIANZ
- Danielle WAJSBROT, Directeur pôle assurance et membre du comité exécutif, LA BANQUE POSTALE

### Animée par :

Anne LAVAUD, Rédactrice en chef, L'ARGUS DE L'ASSURANCE

16H45 - 17H45 • CONFÉRENCE PLÉNIÈRE DE CLÔTURE • AUDITORIUM

## FACE À UN ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE ET CONCURRENTIEL EN CONSTANTE ÉVOLUTION, QUELLE NOUVELLE GOUVERNANCE TECHNOLOGIQUE INITIER

- Solvabilité II, normes IFRS... comment repenser le pilotage et le suivi des risques
- SGAM, unions, partenariats... jusqu'où aller dans la mutualisation de vos systèmes d'information
- Comment créer des synergies entre filiales et organiser le transfert de savoir-faire
- Comment réduire la complexité des SI pour gagner en avantage concurrentiel

### Avec la participation de :

- Éric AGOSTINI, Responsable audit et risque, VAUBAN HUMANIS, GROUPE HUMANIS
- Anne-Marie COZIEN, Directeur général, UNEO

### Animée par :

Séverine SOLLIER, Rédactrice en chef adjointe, LA TRIBUNE



# Programme Ateliers - Matin

ATELIERS  
GESTION DES RISQUES

ATELIERS  
RELATION CLIENT

ATELIERS  
RÉGLEMENTATION

ATELIERS  
RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

10H10 - 10H50

SALLE BUNUEL

## KPMG

### Les projets réglementaires comme facteur d'intégration et de rationalisation

- Comment tirer parti de la réglementation pour optimiser la gouvernance, l'architecture et les applicatifs SI, l'industrialisation des process comptables et de reporting
- Retour d'expérience d'un grand projet de transformation chez un assureur mutualiste
- Appliquer cette méthodologie à d'autres métiers d'assurance : l'actuariat et la réassurance
- > **Patrick GIRARD**, Associé responsable de l'activité management consulting assurance, KPMG
- > **Renaud RONCHIERI**, Associé IT advisory – secteur assurance, KPMG

11H20-12H00

SALLE BUNUEL

## GROUPE JOUVE - SAFIG

### L'externalisation de vos processus documentaires, levier de performance de la relation client

- Conquérir de nouveaux assurés tout en améliorant le service rendu
- Vers une optimisation de vos coûts de gestion, de votre compétitivité et flexibilité
- Quelles sont les stratégies d'externalisation possibles ? Pour quels objectifs ? Pour quel périmètre documentaire ?
- > **Erwan LEVERRIER**, Directeur santé, assurances et protection sociale, GROUPE JOUVE-SAFIG
- > **Virginie MALNOY**, Direction gestion santé et prévoyance, PREVIADIES
- > **Jérôme PLUMAS**, Responsable grands comptes spéciaux et grand courtage, PREVIADIES

12H10-12H50

SALLE BUNUEL

## DETICA NETREVEAL

### Comment mieux lutter contre la fraude

- Quelles nouvelles techniques de détection et de lutte contre la fraude aux assurances
- Vers une réduction du coût des sinistres et une augmentation de la productivité
- Présentation de modes opératoires rencontrés chez des compagnies d'assurances européennes
- > **Dominique ANGO**, Directeur opérations, DETICA NETREVEAL

SALLE FELLINI

## EXTELIA (DOCAPOST- GROUPE LA POSTE)

### Optimiser votre relation client via la souscription 100 % numérique

- La souscription multicanal 100 % numérique : contexte et enjeux
- Focus sur le prélèvement SEPA, complément indispensable de la souscription
- Comment démarrer votre projet ? Quelle méthodologie adopter
- Retour d'expérience et témoignages
- > **Marc DELESALLE**, Responsable moyen de paiement, EXTELIA
- > **Jean-Luc FRETARD**, Directeur de l'innovation et du développement, EXTELIA
- > **Michael SHERIFF**, Responsable de développement – confiance numérique, EXTELIA
- > **Lucille WATTRAINT**, Assistante chef de produit, EXTELIA

SALLE FELLINI

## TCS FRANCE

### Construire une plateforme de gestion de sinistres commune entre plusieurs lignes de produits et entités pays

- Renforcer l'efficacité opérationnelle tout en améliorant le service client. Externalisation des règles de gestion de sinistres / mise en œuvre de processus Straight Through / automatisation des règles de segmentation et de répartition / intégration B2B avec les partenaires externes
- Lutter contre la fraude et respecter les obligations réglementaires
- > **Ramaswamy RAMESH**, Consultant senior, Insurance practice, TCS FRANCE
- > **Stephane MORDAC**, Solution & engagement director - TCS Financial Solutions BaNCS, TCS FRANCE

SALLE FELLINI

## PRIMOBX

### La contractualisation en ligne, nouveau canal de distribution ?

- Quel est le contexte légal et réglementaire
- De l'enrôlement à la signature, en passant par la dématérialisation des preuves : comment répondre aux exigences de confiance
- Quels sont les principaux domaines de mise en œuvre et le ROI attendu
- > **Éric BARBRY**, Avocat spécialiste en droit numérique, PRIMOBX
- > **Xavier LAINE**, CEO - Banking services director, PRIMOBX

ATRIUM

## ACCENTURE SOFTWARE

### Accélérer la transformation de vos nouveaux modèles assurances

- Bâtir votre catalogue d'offres en capitalisant sur votre existant – Illustrations Vie et non Vie
- Déployer votre multicanal en douceur - Démonstration pour la déclaration de sinistres
- Enrichir vos modèles d'analyse et de pilotage - Exemple d'un portefeuille sinistres
- Optimiser votre modèle économique - Exemple cas client déjà opérationnel en mode SaaS
- > **Gilles BISCAÏ**, Directeur, ACCENTURE SOFTWARE EUROPE
- > **Didier MILLET**, Directeur des ventes assurance, ACCENTURE SOFTWARE

ATRIUM

## EFFISOFT

### Solvabilité II : pourquoi considérer le reporting comme l'élément fédérateur des 3 piliers

- Comment utiliser le modèle standard et intégrer l'existant pour alimenter l'entrepôt de données
- Quelle solution adopter pour couvrir à la fois le reporting réglementaire et spécifique
- Quel pré-paramétrage et quelle interface de l'entrepôt de données métier avec les systèmes associés
- > **Éric PAGE**, Directeur produit, EFFISOFT
- > **Roel VERBEECK**, Directeur général, OOLIBA

ATRIUM

## CSC

### Cloud computing : jusqu'où aller dans la dématérialisation de vos services informatiques

- Le cloud : quelles sont les attentes des directions métier ?
- Passer de solutions d'hébergement à l'utilisation à la demande d'applications : quels enjeux et opportunités pour les assureurs
- Comment remettre les problématiques métiers au cœur des organisations grâce au cloud
- > **Édouard HOUNTOMEY**, Market development director, CSC
- > **Mark MASTERSON**, Spécialiste du cloud au niveau international, CSC

AUDITORIUM

## GUIDEWIRE SOFTWARE

### Gestion de sinistres : face aux nouveaux besoins métiers, comment être plus réactif

- Évolutions réglementaires / nouveaux modes d'indemnisation / transformation des processus métiers... comment faire face à cet environnement mouvant
- Quelle méthodologie adopter pour réduire les coûts tout en améliorant la relation client
- Comment configurer votre système, quels modèles de données et règles métiers mettre en place
- > **Anaïs GOUZON**, Consultante solutions assurance, GUIDEWIRE SOFTWARE
- > **Petya SABEVA**, Consultante métier, GUIDEWIRE SOFTWARE

AUDITORIUM

## ITN

### Comment (re)dynamiser votre réseau de distribution multicanal en temps de crise

- Réduisez vos coûts avec un véritable progiciel multi-branches Vie et non-Vie
- Concevez et distribuez rapidement des produits d'e-assurance innovants ou en marque blanche
- Favorisez l'efficacité opérationnelle de votre réseau de distribution par des processus IT optimisés
- > **Alain DUBOIS**, Directeur marketing, ITN

AUDITORIUM

## ORACLE FRANCE

### Animer efficacement vos réseaux de distribution

- Organiser les territoires de vos commerciaux, courtiers, partenaires selon le potentiel
- Piloter la rémunération sur objectif de vos agents
- Connaître vos clients et vos partenaires : cartographier votre prospection commerciale
- Diffuser vos informations produits sur tous les canaux pour une meilleure réactivité de vos distributeurs
- > **Pascal HARY**, Sales development manager, ORACLE APPLICATIONS



# Programme Ateliers • Après-midi

ATELIERS  
GESTION DES RISQUES

ATELIERS  
RELATION CLIENT

ATELIERS  
RÉGLEMENTATION

ATELIERS  
RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

14H00-14H40

SALLE BUNUEL

## VIAMEDIS SANTÉ

### Quelle mutualisation des infrastructures adopter entre acteurs de la santé

- Face aux désengagements de la Sécurité Sociale, aux contraintes réglementaires et aux regroupements, quelle nécessaire évolution des mutuelles
- Productivité, compétitivité, maîtrise des risques : quels sont les enjeux pour les organismes complémentaires santé
- Exemple d'une solution intégrée en matière de gestion santé

> **Benoît LAVAL**, Directeur commercial, VIAMEDIS

14H50-15H30

SALLE BUNUEL

## AXWAY

### SEPA Direct Débit (SDD) : quel impact sur votre système d'information et vos processus métiers

- Février 2012 : serez-vous prêt à gérer vos mandats ?
- Comment faire d'une contrainte réglementaire une réelle opportunité pour l'entreprise
- Solution internalisée ou offre hébergée en mode SaaS : quelle plateforme d'échange adopter

> **Mathias BONNARD**, Product solution marketing, AXWAY

16H00-16H40

SALLE BUNUEL

## UNIT4 CODA FRANCE

### Solvabilité II, fusions et regroupements : quel système d'information comptable et financier ?

- Quelles options d'architecture du SI privilégier pour répondre à ces nouvelles exigences
- Fusions et regroupements d'assurances et mutuelles : quels schémas d'évolution du SI ? Comment bâtir un SI capable de supporter ces évolutions, d'intégrer rapidement de nouvelles entités ?
- Retour d'expérience : le projet MALAKOFF-MÉDÉRIC
- Mise en œuvre : plan d'action et recommandations

> **Cécile SAUVETES-LEBRUN**, Directrice des comptabilités groupe, MALAKOFF MÉDÉRIC

> **Olivier PALERMO**, Directeur des services clients, UNIT4 CODA FRANCE

> **François CHABAL**, Associé, CABINET LÉON COGNIET

> **Guillaume MERCIER**, Associé, CABINET LÉON COGNIET

SALLE FELLINI

## WYNSURE

### Vers un modèle multicanal intégré : quel système d'information adopter

- Montée en puissance du multicanal : quelle transformation des réseaux de distribution aujourd'hui
- Tarification, commissionnement... quels sont les impacts sur les processus de gestion
- Comment mettre son système d'information au service du multicanal

> **Wandrille LEROY**, Directeur commercial, MPHASIS WYDE FRANCE

SALLE FELLINI

## ESRI FRANCE

### Système d'information géographique (SIG) : quels apports dans les métiers de l'assurance

- Qu'est-ce qu'un SIG d'entreprise dans les domaines de l'assurance
- A quels enjeux techniques, commerciaux et réglementaires peut-il répondre
- De l'analyse du risque à la gestion des sinistres : exemple d'usages
- Comment renforcer la mobilité ? Quels apports en souscription et en expertise

> **Jean-Luc GAUTIER**, Responsable du marché assurance, ESRI FRANCE

SALLE FELLINI

## PEGASYSTEMS

### Multicanal : comment replacer le client au centre de vos processus métiers

- Transformez votre relation client en capitalisant sur vos systèmes et organisations existantes
- Anticipez les besoins de vos clients pour favoriser les ventes additionnelles et croisées
- Mettre en place un parcours client homogène : du web à l'agence, du centre de contact aux medias sociaux

• Comment mettre en œuvre des initiatives agiles, des « quick wins », pour des résultats rapides

> **Gilles AZOULAY**, Country manager, Europe Ouest, PEGASYSTEMS

> **Emmanuel DE CAZOTTE**, Directeur stratégie, services financiers et assurances, PEGASYSTEMS

ATRIUM

## ORACLE FRANCE

### Solvabilité II : comment transformer une contrainte réglementaire en opportunité métier

- S'assurer de la qualité des données
- Faire collaborer les métiers Risque & Finance
- Quelle solution adopter pour répondre immédiatement aux exigences de reporting du pilier 3.

*Retour d'expériences et best practices d'assureurs européens*

> **Marianne MIERZWA**, Consultante solutions pilotage de la performance, ORACLE FRANCE

> **Bernard SIMON**, Architecte de solutions applicatives finance & assurance, ORACLE EMEA

ATRIUM

## DARVA

### Comment intégrer les évolutions de la gestion des sinistres dans vos processus métiers

- Innover tout en minimisant l'impact sur votre système d'information ou votre organisation
- Améliorer votre relation client en externalisant les actes de gestion à faible valeur ajoutée

> **François DI ZAZZO**, Expert technique / Pôle procédures et projets, MATMUT

> **Axel VAN CAENEGHEM**, Responsable grands comptes marché non auto, DARVA

ATRIUM

## J2F CONSEIL

### Avec quelle méthode « Agile » transformer votre système d'information

- Évolutions du marché / opportunités commerciales / nouvelles exigences métier : comment adapter en souplesse votre système d'information
- Mettre en conformité les besoins métier avec le développement de votre SI
- Quels investissements humains et financiers mettre en œuvre

> **José DE FREITAS**, Consultant associé, J2F CONSEIL

> **Jean-François TORRECILLA**, Consultant associé, J2F CONSEIL

AUDITORIUM

## GUIDEWIRE SOFTWARE

### Faire de votre système d'information un levier d'optimisation de la relation client

- Comment faciliter le lancement de nouvelles offres commerciales ciblées
- Comment faire preuve de pro activité dans la gestion des échanges clients
- Quelles solutions pour accompagner la mobilité de vos clients
- Valoriser les bonnes pratiques auprès des différents acteurs de votre réseau

> **Luca SCARANO**, Consultant avant-vente, GUIDEWIRE SOFTWARE

AUDITORIUM

## SAP

### Le pilier 3 de Solvabilité II : une opportunité d'optimisation des processus internes

- Collecter, analyser et traiter les données du pilier 3 : quels contraintes et enjeux
- Quelle architecture technique et fonctionnelle définir et quel choix dans les outils associés
- Panorama des solutions et stratégies adoptées par les assureurs
- Des réponses à vos besoins en termes de gestion des référentiels, traçabilité, contrôle et qualité des données

> **Patrice VATIN**, Directeur de marché banque et assurance, SAP FRANCE

AUDITORIUM

## INVOKE

### Le pilier 3 de Solvabilité II : quels sont les enjeux du reporting réglementaire au format XBRL

- Avec quelles stratégies de passage répondre à l'obligation EIOPA/ACP de reporting réglementaire au format XBRL
- Quels gains de productivité attendre d'une solution XBRL de dernière génération
- Adapter le pilotage et la remise des reportings Solvabilité II aux volumes d'états et au nombre d'acteurs impliqués
- Illustrations concrètes de reporting Solvabilité II « en live »

> **Pascal MALINGUE**, Directeur pôle entreprises, INVOKE

> **Maté JULOSKI**, Responsable avant-vente assurance, INVOKE