



Capitalise sur son outil CRM pour augmenter sa capacité de rebond commercial

En quelques chiffres...

- 212 489 adhérents
- 53 délégations et 8 antennes
- 305 salariés et environ 450 bénévoles
- 235 675 contrats gérés
- Plus de 6,2 milliards d'euros d'actifs
- CA 2009 : 322 millions d'euros
- 383 millions d'euros de prestations émises

Contexte

Portefeuille clients vieillissant axé sur un produit « retraite » pour les anciens combattants, d'où la nécessité de trouver de nouveaux relais de croissance

Enjeu

- Disposer d'une vision 360 ° de ses adhérents
- Augmenter la capacité de rebond commercial de ses équipes

Solution

COHERIS CRM

Bénéfices

- Connaissance des adhérents enrichie
- Meilleur suivi de l'activité des conseillers mutualistes
- Optimisation des échanges entre le siège et les délégations
- Réponse aux obligations réglementaires

Pour enrichir sa connaissance client et développer son portefeuille, la France Mutualiste, spécialiste de la retraite Mutualiste du Combattant, s'appuie sur la solution Coheris CRM.

L'objectif est double : obtenir une vision étendue des adhérents, et favoriser le travail collaboratif entre le siège et les antennes régionales.

Mutuelle nationale d'épargne et de retraite ouverte à tous, La France Mutualiste propose des solutions performantes pour la préparation de la retraite, l'épargne et la transmission. L'organisme, qui a su préserver ses fondements mutualistes, fait vivre des valeurs de Mémoire à l'attention de toutes les générations. « Avec nos 61 Délégations et Antennes réparties sur le territoire national, nous proposons une épargne fondée sur des valeurs fortes qui reposent notamment sur un conseil et un accompagnement personnalisé et de proximité. Grâce à nos partenariats, notre gamme de produits est très large : prévoyance obsèques, épargne retraite, santé et dommages aux biens... » déclare Catherine Pétapermal - Directrice des Opérations.

La France Mutualiste,
l'alliée de votre avenir



Une stratégie CRM dans l'air du temps

Pour accompagner son développement, l'acteur mutualiste décide fin 2008 de s'équiper d'une solution CRM. « 75% de notre portefeuille clients reposait sur un produit : la retraite mutualiste du combattant, et principalement la génération de la guerre d'Algérie. D'autre part, les nouvelles souscriptions étaient en majorité issues des contingents expatriés sur un territoire en guerre, or il y a en de moins en moins. Il était donc nécessaire de trouver de nouveaux relais de croissance et d'augmenter notre capacité de rebond commercial. » explique Catherine Pétapermal.

« L'objectif du CRM était clair : nous permettre de capitaliser sur les réseaux sociaux et relationnels de nos adhérents (famille, amis, ...) pour développer notre programme de parrainage, et établir des partenariats avec des prestataires complémentaires et prescripteurs » ajoute-t-elle. La France Mutualiste lance alors un appel d'offres. 7 éditeurs sont pré-sélectionnés début 2009. S'ensuivent des ateliers de présentation en présence de panels utilisateurs. « Nous avons préparé 6 scénarii métier que les short-listés devaient maquetter et présenter aux utilisateurs Ergonomique et répondant aux besoins exprimés sur le plan fonctionnel, Coheris CRM a conquis les utilisateurs » raconte la Directrice des Opérations.

A la quête du Gra@I

Le projet CRM, baptisé « Le Gra@I » est alors déployé dans un premier temps dans 6 délégations régionales (qui représentent 15 conseillers mutualistes) et les services de gestion basés au siège (environ 40 personnes). Elle permet aujourd'hui aux conseillers mutualistes de requalifier la base « personnes » et de travailler en lien direct avec le siège.

Dans le Gra@I, chaque adhérent ou prospect est répertorié sous forme d'une « fiche personne » dans laquelle le conseiller peut visualiser ses informations : adresse, patrimoine, foyer (situation de famille), objectifs d'épargne... Cette page donne toutes les données permettant de bien cibler la démarche de conseil et d'information. A partir de cette fiche, le conseiller ou le gestionnaire peut accéder au Dossier Numérique Adhérent (GED) pour visualiser les documents de gestion et les correspondances. Il peut également accéder à Sicare, l'appli de gestion, pour obtenir des informations plus précises sur le contrat (historique des versements, rachats, relevés de compte, etc) et pour réaliser les actes de gestion. La « synthèse contrat », autre page du Gra@I, donne des informations simples pour une réponse rapide aux questions de premier niveau, souvent posées par téléphone. Le Gra@I et Sicare étant intégrés, on s'affranchit d'une double saisie et les informations de personnes sont enregistrées dans une base unique. Au quotidien, le Gra@I permet aux conseillers de mieux suivre et gérer leur activité notamment grâce aux listes de tâches, au système d'alertes et d'affectation de tâches ...

« L'application permet de dresser la cartographie du cercle relationnel et familial de nos adhérents. Des informations telles que la profession, les revenus, le patrimoine, les objectifs de placement... viennent enrichir la connaissance des adhérents et vont permettre de définir leurs profils, une clé pour pouvoir ensuite lancer des campagnes marketing ciblées » explique Catherine Pétapermal.



Catherine Pétapermal
Directrice des Opérations
chez La France Mutualiste

Une réponse aux obligations réglementaires

Dans le cadre de la directive de lutte contre le blanchiment des capitaux, La France Mutualiste, comme tout établissement financier, est tenue de vérifier et de conserver un certain nombre d'informations sur ses adhérents. « Dans le cadre de notre stratégie de développement, le fait d'avoir enrichi la fiche adhérents avec de nouveaux champs relatifs à leur patrimoine et objectifs de placement nous permet de disposer d'informations nécessaires au respect de nos obligations réglementaires. Ce qui constitue un véritable gain de temps » conclut la Directrice des Opérations.

Coheris

Editeur français de référence sur le marché du CRM, Coheris propose deux gammes de logiciels couvrant les domaines complémentaires du CRM (Care, Sales et Marketing) et de la Business Intelligence (BPM, Datamining et DQM). Coheris, qui compte plus de 1200 références grands comptes à travers le monde, s'appuie sur un réseau de partenaires technologiques et d'intégrateurs, ainsi que sur ses propres équipes de consultants spécialisés et d'ingénieurs. Coheris est cotée sur Euronext Paris (compartiment C) depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH). Coheris est éligible aux FCPI. Plus d'informations sur : www.coheris.com