

## **Pensons client**

### **La relation client au cœur de la stratégie de Thélem assurances**

Thélem assurances porte une attention toute particulière à ses 510 000 sociétaires, comme en témoigne son Net Promoter Score à 42\* en 2022, l'un des meilleurs du secteur. L'assureur mutualiste entend aller plus loin en intensifiant la culture client de l'entreprise. Si elle est constituée de fondamentaux très solides, Thélem assurances souhaite l'accélérer pour jouer un rôle différenciant puissant. Celle-ci est un axe stratégique au cœur du développement de l'entreprise.

L'orientation client se compose des services, produits, interactions, communications proposées au client sur l'ensemble de son parcours et qui constituent l'expérience vécue. Elle se compose également de l'appétence collective et individuelle pour faire que le client soit au cœur du fonctionnement, c'est la culture client.

Depuis plusieurs années, Thélem assurances mesure régulièrement la satisfaction de ses assurés, à la fois de façon globale via un baromètre annuel mais aussi post-sinistre et post-souscription. Cela lui permet, dans une logique d'amélioration continue, de mettre en place les actions et leviers nécessaires pour rendre l'expérience des assurés, dans leur relation avec la marque, agréable et plaisante en lien avec la mission de l'entreprise de rendre l'assurance simple et facile.

Une enquête lancée au printemps 2022 auprès des agents, des conseillers d'assurance et des collaborateurs du siège a permis de faire un premier état des lieux sur la maturité de Thélem assurances en terme d'orientation client. Les résultats font apparaître que l'appétence client individuelle et l'orientation client perçue de l'entreprise sont supérieures aux standards du secteur, pour autant l'entreprise ne souhaite pas se reposer sur ses acquis et souhaite faire progresser encore davantage ses résultats.

Afin de faire progresser ces résultats, Thélem assurances a déployé un plan d'actions autour de 5 axes de progrès prioritaires.

Une acculturation à client a tout d'abord été lancée à travers le déploiement d'un exercice collectif sous forme de fresque. Cet atelier ludique permet de faire émerger les bénéfices de l'orientation client et déterminer des engagements personnels. Et parce que toute l'entreprise est concernée, tous les salariés de l'entreprise y participent ; 450 collaborateurs ont ainsi été formés cette année.

Dans un deuxième temps, Thélem assurances a mis en place un réseau de « facilitateurs » dans chacune des directions du siège pour essaimer la culture client, l'intégrer dans les pratiques et plus globalement animer la dynamique dans les métiers en tenant compte de leurs enjeux spécifiques.

De nombreuses actions de communication interne ont également été mises en place avec notamment l'organisation d'une semaine du client, un évènement qui a rencontré un grand succès et où plusieurs invités ont pu partager des expériences et mettre en avant le rôle de chaque collaborateur dans la satisfaction du client final.

Enfin, Thélem assurances a lancé un programme de renforcement de la culture client dans les agences de son réseau en travaillant les pratiques et les comportements individuels et collectifs autour des moments clés de la relation avec le client. Pendant six mois, un pilote est en cours avec 8 agents afin de tester ces nouvelles pratiques. L'enjeu est d'embarquer un maximum des 300 agents généraux dans ce programme d'ici 2026.

*« Nous sommes persuadés que l'orientation client est un vrai vecteur de différenciation, surtout dans le contexte concurrentiel dans lequel nous évoluons. Nous avons beaucoup travaillé sur les processus qui sont essentiels pour délivrer une expérience client de qualité et nous souhaitons également ancrer la culture client grâce à ce programme ambitieux. »* indique Nathalie Rojo, Directrice RH, Communication et Secrétaire Générale de Thélem assurances.

*\*Le Net Promoter Score ou « NPS » permet de mesurer la satisfaction de la clientèle. Il est compris en -100 (médiocre) et +100 (Elite).*

#### **À propos : Le Groupe mutualiste Thélem assurances :**

Thélem assurances pratique les assurances de personnes, de biens et de responsabilités pour les particuliers et les professionnels (petites entreprises, artisans commerçants, agriculteurs...). Sa filiale Thélem prévoyance, créée en 2013, propose une gamme complète d'offres individuelles de contrats obsèques, décès, prévoyance et emprunteur.

Le groupe mutualiste, dont le réseau de distribution physique est composé de 305 agences réparties dans 59 départements et 261 courtiers, a réalisé un chiffre d'affaires de 423,6 millions d'euros en 2022, correspondant à un portefeuille de plus d'1,1 million de contrats et de 509 587 sociétaires.

Son siège social est basé à Chécy, dans le Loiret. Thélem assurances a fêté ses 200 ans en 2020 et compte aujourd'hui 508 collaborateurs salariés.

<https://www.thelem-assurances.fr/>

#### **Contact presse**

Article Onze

Delphine Beauchesne – [dbeauchesne@articleonze.com](mailto:dbeauchesne@articleonze.com)

Tél. : 01 55 60 94 46 – 06 27 06 06 65