

La newsletter de



## LE MOT DU CEO



Après les 50 ans d'indépendance de notre île, nous fêterons les 70 ans de notre groupe dans quelques semaines. Étant l'un des précurseurs dans le domaine des assurances, nous avons su bâtir des bases solides et avons eu la chance de vivre l'émergence de l'indépendance de Maurice. A l'image de notre pays, nous avons beaucoup grandi, beaucoup innové et nous nous sommes tournés vers l'international afin de figurer parmi les leaders du marché, ici à Maurice mais aussi en Afrique de l'Est.

Notre stratégie de nous concentrer sur nos services phares et de miser sur la rapidité de notre service et la simplification de nos produits, s'est avérée être une formule prometteuse.

Nous avons la capacité, l'expérience et les compétences pour maintenir ce taux de croissance dans les années à venir. Nous avons aussi prouvé au fil des années, que nous sommes une équipe forte, dynamique, motivée et plus que capable d'atteindre ces rêves.

Cette année 2018 sera mémorable, forte en émotions et en réussites, j'en suis certain.

Bertrand Casteres



## Une appli qui simplifie la vie

C'est par une belle initiative, en ligne avec notre stratégie digitale au service du client, que nous avons démarré l'année : une application mobile pour déclarer un accident. Très favorablement accueillie, elle renforcera la relation avec le client. « Souvent, le contact avec le client n'a lieu que lors d'un sinistre. De tels projets permettent de créer des liens au-delà de la transaction, de fidéliser le client par des services utiles au quotidien », explique Jeshni Gopaleea, en charge du projet.

Deux facteurs ont été essentiels à la réussite du projet. D'abord, la simplicité des fonctionnalités. « Le grand défi des applis est d'éviter l'abandon. Pour cela, il faut apporter une réelle valeur : nous avons construit cette appli de façon à faciliter l'accès aux informations essentielles pour toute personne en situation d'accident », poursuit-elle. L'un des principaux atouts, l'utilisation de la photo est un avantage notable. « Au lieu de venir déposer les documents, l'adhérent envoie tous les détails

en temps réel. Et ce n'est plus à lui de se déplacer : c'est à nous de prendre contact. »

L'autre facteur de succès est le « referral programme ». Cette méthode fun et innovante qui consiste, pour le client, à référer un ami par texto, était tout à fait adaptée pour lancer l'application. Et tout le monde y gagne : le client, le nouvel adhérent et le Groupe. « Lorsqu'il vient récupérer son voucher de Rs 500, c'est pour nous un grand plaisir d'échanger avec ce client qui s'est donné la peine d'être notre ambassadeur », poursuit Jeshni.



Aidée de Priscilla et Tooraj, du Project Management Unit (PMU), Jeshni travaille sur ce projet depuis août 2017. Une tâche laborieuse qui a nécessité des tests sur pas moins d'une cinquantaine de modèles de smartphones. Bravo à l'équipe et à tous ceux qui l'ont aidée : l'équipe du marketing pour leurs conseils graphiques, Yogesh et Rohann pour l'expertise technique et Raphaël pour la communication aux branches.



### Vous avez joué le jeu !

Plus d'une centaine d'employés ont téléchargé l'application dès son lancement, se qualifiant ainsi pour notre tirage au sort. Des goodie bags ont été offerts à Melanie Bayaram et Shashikant Ramkalawon, respectivement 50e et 70e personnes à télécharger. Le premier prix, un séjour à l'hôtel, a été remporté par Sheena Quincy Pallany et le deuxième, un déjeuner au C Beach Club, par Rajeev Lalljee.

**+23%**  
de likes

Notre page Facebook prend de l'allure. Nos fans semblent apprécier particulièrement la communication sur nos services. Les commentaires d'appréciation sont réjouissants !



**4 Open Days**

Nous concentrons nos efforts cette année sur quatre journées, à des périodes de forte affluence. Après Trianon Shopping Mall, fin mars, nos équipes seront à Phoenix Mall les 26 et 27 mai, à Bagatelle les 29 et 30 septembre et à Super U de Grand-Baie les 1 et 2 décembre.

Voici  
Tessa



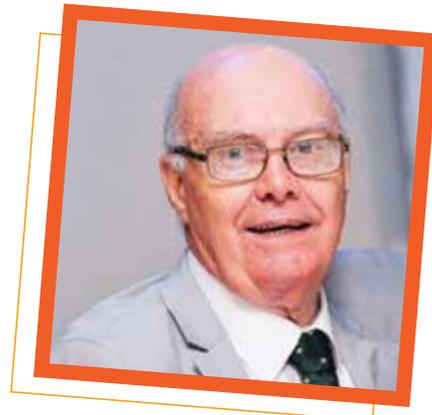
Nous avons été toutes les deux Greeters au rez-de-chaussée. Juste quelques mois. Car au cours de son stage, Tessa a « touché à tout ». Une bonne politique pour choisir sa voie, surtout lorsqu'on a à peine 20 ans. Et Tessa a adoré ça : Document Collection, Processing, Customer Service... ça lui fera plein de détails à mettre à son CV, dit-elle. Elle a déjà une idée plus précise de ce qui lui plaît : le contact client. A-t-elle été déçue lorsque Brigitte lui a proposé un poste fixe au Medical ? Pas du tout ! Car à l'école de Shanta,

elle a bien compris l'importance de maîtriser tous les aspects du métier de l'assurance pour bien accueillir le client. Elle a tout de suite dit oui. Elle avait tellement hâte de porter le polo shirt ! Au rez-de-chaussée, le sourire de Tessa nous manque. Elle a été un peu « notre petite ». Mais entre nous, je ne suis pas mécontente qu'elle soit au 5<sup>e</sup>. Elle me faisait un peu de l'ombre, quoi !



# Paul de la faye

## Un modèle de rigueur



« Paul, c'est un combattant ! Il se bat jusqu'au bout pour obtenir ce qu'il veut. Il est aussi un exemple d'organisation : ses dossiers de clients très personnalisés, dont il a refusé de se débarrasser quand on est passé au numérique, sont une référence ! » Qui mieux que Denis Seinde peut raconter Paul de la Faye ? Denis a 19 ans lorsqu'il entre à la branche de Rivière Noire pour assister celui-ci, en 2005. C'est grâce à la confiance et au soutien de son « mentor » qu'il s'affirmera et prendra la relève quelques années plus tard.

Le 31 décembre 2017, à 71 ans, Paul a fait ses adieux à l'assurance. Le métier d'agent, c'est le métier rêvé pour lui, qui aime la relation client et la comptabilité. D'ailleurs, lorsqu'il se joint à La Prudence à 58 ans, il confie très vite à Felix Maurel son regret de n'y être pas entré plus tôt. « Donner des conseils a été source de grande satisfaction. Etre agent me permettait aussi d'organiser ma vie de façon équilibrée. Je visitais les clients, faisais le suivi dans la matinée et j'étais libre l'après-midi », dit ce grand fan de télévision.

Bien sûr, le travail n'a pas été de tout repos. « Réclamation veut dire friction », s'amuse-t-il, en se souvenant des situations où il a dû garder son calme, ce qui n'est pas dans sa nature de franc parleur. L'autre source de stress est de répondre vite aux demandes du client. « Il m'est arrivé de téléphoner dix fois par jour aux officiers de Mauritius Union, pour des clients différents. Quand le client veut une réponse, c'est tout de suite. Ereintant ! », dit-il.

Il faut dire que le portefeuille de Paul, composée d'une clientèle sélective, était particulier : « C'était des personnes très busy, des couvertures importantes, ce qui impliquait des contraintes d'organisation. Et dans un marché de plus en plus concurrentiel, ma priorité était de fournir un accompagnement minutieux et régulier pour conserver cette clientèle », dit-il. C'est le caractère exigeant de cet accompagnement qui pousse la direction du Groupe à lui proposer de garder ce portefeuille lorsqu'il choisit de quitter la branche de Rivière Noire au moment de la fusion.

Paul a ressenti un petit pincement au cœur en passant ce portefeuille à Brice Lagesse, mais il est confiant. Pendant deux ans, le temps que Brice prenne ses marques dans cette nouvelle aventure d'agent, ils ont préparé ensemble cette transition. Il est parti pleinement heureux, avec cette phrase de ses clients en tête : « J'espère avoir le même service que tu nous as donné pendant 12 ans. »



## Danielle, notre « mémoire vivante »

C'est ainsi qu'elle s'est sentie lorsque, pour les 50 ans d'Indépendance, la direction l'a mise en vedette. Danielle Bouton aurait voulu raconter ses 43 ans de service, le travail sous six CEO, la droiture de l'un, l'humour de l'autre... Ce parcours exceptionnel, elle n'est pas pressée d'y mettre fin. « Nous vivons l'époque la plus intéressante... », dit-elle. Pour une passionnée d'informatique, assurément.

Danielle aura passé la plus claire partie de sa carrière au cœur des ordinateurs. A contre-courant de la tradition familiale, qui la destine à l'enseignement, elle tente l'assurance après son HSC. Au comptoir, elle

s'ennuie vite à remplir les ledgers et coller les timbres, mais arrive aux assurances générales au moment où est installée la NCR 399, une grosse machine fonctionnant avec cartes magnétiques et cassettes.

Danielle y prendra goût, et se voit confier la responsabilité de la Machine Room. Devenue System Analyst grâce à une formation acquise de l'Université de Londres, elle supervise tout le Data Processing et aide même Blanche Birger à écrire les programmes pour l'assurance. Mais lorsque le système informatique est repensé, à la veille de l'an 2000, la nature de son travail change et elle s'y

# 3 Questions à



Jean-Christophe Cluzeau, Head of General Insurance



**La Charte de Prévention du Risque Routier (PRR), dont vous avez été l'instigateur avec le conseiller du gouvernement sur la sécurité routière, s'est muée en « Business Road Safety » (BUROS). Quel est votre sentiment ?**

Je suis très heureux que ce projet ait été repris par Business Mauritius qui a lancé BUROS à la mi-février. Les accidents de la route représentent un fléau majeur; et cette institution a le pouvoir d'amener les 1200 principales entreprises du pays à s'engager en faveur de la prévention. En France, les Plans de PRR sont quelque chose de commun aujourd'hui. Lorsqu'un tel plan est mis en place dans les entreprises, la sinistralité dégringole. C'est ce qui nous a inspiré, à Daniel Raymond et moi, ce projet. L'Association des assureurs a bien entendu été impliquée, car c'est dans leur intérêt de faire baisser le taux d'accident. Nous avons présenté la Charte aux 1ères Assises de la sécurité routière en novembre dernier. Elle a été très bien accueillie : une quinzaine d'entreprises y ont adhéré, à l'instar de Mauritius Union bien entendu !

**Comment fonctionne une telle Charte ?**

Elle a plusieurs axes : former et responsabiliser le personnel ; entretenir efficacement la flotte ; sensibiliser la direction afin de rationaliser les déplacements (essayer de se limiter aux trajets courts et tenir des réunions à distance, éviter les zones à risque, etc.). Un Comité de suivi managé par le Responsable logistique s'assure de faire vivre la Charte et de suivre l'accidentologie. Il est important de préciser qu'elle repose sur un triple engagement : des pouvoirs publics, de l'entreprise vis-à-vis de ses salariés et du salarié lui-même.

**Votre collaboration avec le gouvernement se poursuit-elle ?**

Bien entendu. L'Association a proposé l'introduction du bonus malus, ce qui représenterait un changement radical de perspective. A Maurice, on assure un véhicule. Avec le bonus malus, on assure le conducteur. Plus il a d'accidents responsables, plus sa prime augmente. En outre, le relevé d'informations qui retrace l'historique du conducteur sur 3-5 ans serait partagé par tous les assureurs, ce qui n'est pas obligatoire aujourd'hui. Lorsque la France a introduit le bonus malus dans les années 70, elle avait une sinistralité similaire à celle de Maurice. La sinistralité a baissé de 20 % dès les premières années. Nous avons donc présenté une note au ministre sur le projet et il y est très favorable. On travaille sur bien d'autres idées, comme l'expertise automobile. Pour éviter de remettre sur les routes des voitures qui ne devraient pas rouler. Nous poursuivons donc la bataille !

Toujours aussi performants, nos agents ! La remise des trophées 2017 s'est déroulée le 6 mars à l'hôtel Sofitel L'Impérial Resort & Spa



Un moment chaleureux et chic que l'on prend plaisir à renouveler chaque année.



désintéresse. « Je me suis retrouvée à faire du backup, à réparer les PC. »

Danielle intègre alors le département Debtors. Une transition souple. « En IT, on apprend à s'adapter au changement... ». Elle tirera profit de ses 30 ans d'informatique en concevant elle-même, avec les techniciens, un système adapté à son département. « Aujourd'hui encore, je continue à être l'intermédiaire entre ceux qui parlent 'assurance' et ceux qui parlent 'informatique'. »

Manager-Credit Control, Danielle aime cette mission qui consiste à trouver des solutions pour aider les clients. Mais elle s'apprête à « lever le pied », pour s'attribuer de longs séjours en Australie où vivent ses filles. Elle ne s'arrêtera pas pour autant : après cette formidable expérience vécue en octobre dernier, lorsqu'elle a été appelée à former les équipes africaines au « debt recovery », elle espère pouvoir transmettre longtemps ses connaissances.

# L'ALBUM



Bel âge, belle fête ! Avec du rythme, des couleurs et de la bonne humeur, nous avons marqué dignement la Fête nationale.



Félicitations à Zameel Takun, le gagnant de notre dernière édition de QUIZ qui remporte un week-end pour deux à l'hôtel ! Merci à tous les participants. N'hésitez pas à retenter votre chance en répondant à la question suivante : Quelle est la date de naissance du célèbre poète mauricien qui a donné son nom à la rue où est situé notre Head Office ?

## Rempportez de nombreux cadeaux

Glissez votre coupon réponse dans l'urne placée à la réception avant le 15 août 2018. Les bonnes réponses seront tirées au sort.