

## **Afin de renforcer ses produits en innovation et en compétitivité, Thélem assurances remet en compétition ses partenaires sous-traitants**

Afin de gagner en compétitivité, apporter encore plus d'innovation à ses clients et renforcer l'expérience client, Thélem assurances, accompagnée par le cabinet de conseil Sia Partners, lance plusieurs appels d'offres.

L'année 2017 a encore une fois été synonyme de croissance et d'innovation pour la mutuelle. Deux programmes de changement, l'un tourné vers la digitalisation et l'autre centré sur les processus et l'expérience client soutiennent cette démarche. Pour aller encore plus loin, Thélem assurances a décidé d'associer ses sous-traitants à cette démarche.

Organisé à l'été 2017, le premier appel d'offres a été dédié à l'Assistance, qui occupe une place importante et une visibilité croissante dans ses produits. Mondial Assistance, en contrat depuis 38 ans avec Thélem assurances, et sept autres sociétés d'assistance majeures ont répondu à cet appel d'offres. A l'issue d'un processus très encadré et d'une compétition de haut niveau, le partenaire historique a été reconduit.

*« L'appel d'offre lancé par notre client Thélem était impressionnant par son ampleur et par la diversité des points à traiter. Afin d'être au niveau de l'exigence de Thélem, nous l'avons abordé comme s'il s'agissait de l'appel d'offres d'un nouveau client à conquérir, en proposant notamment nos meilleures innovations en matière d'assistance 'intempéries' ou d'assistance routière. La mobilisation générale de nos équipes s'en trouve ainsi récompensée. Nous sommes particulièrement heureux d'avoir été choisis et de participer à la nouvelle aventure « Thélem assistance » souligne Isabelle Delorme, Sales Director France & South Europe Mondial Assistance.*

*« L'appel d'offres s'est déroulé en deux phases clés. Tout d'abord, un travail collaboratif important a été effectué avec les équipes de Thélem ; il a permis de faire converger les parties prenantes vers un cadre partenarial régénéré du point de vue des processus, des prestations et du modèle économique. Une animation structurée et dynamique de l'appel d'offres a été menée ensuite : l'analyse objective des offres sur des critères précis ainsi que la mobilisation des équipes ont sécurisé d'excellents résultats » souligne Michaël Bensoussan, Senior Manager au sein de Sia Partners.*

Grâce à cette consultation qui a fait émerger de nouveaux projets, Thélem assurances entend renforcer les garanties pour ses clients, et bénéficier des innovations de son partenaire. De nouveaux modes de fonctionnement verront le jour prochainement.

*« Cet exercice, nouveau pour nous, permet une ouverture au changement, tant en interne qu'auprès des sous-traitants. Fort de cette expérience, à la fois riche en rencontres humaines mais aussi en résultats concrets, nous allons ouvrir d'autres consultations parmi la quarantaine de sous-traitants qui travaillent à nos côtés » précise Pascal Féliot, Directeur de l'offre et des opérations de Thélem assurances. L'appel d'offres des Experts (non automobile) est d'ailleurs en cours.*

### **A propos de Thélem assurances :**

Le groupe Thélem assurances pratique les assurances de personnes, de biens et de responsabilités pour les particuliers et les professionnels (petites entreprises, artisans commerçants, agriculteurs...). L'entreprise, dont le réseau de distribution physique est composé de 262 agences réparties dans 45 départements (Centre et Grand Ouest) et 247 courtiers, a réalisé un chiffre d'affaires de 340 millions d'euros en 2016, correspondant à un portefeuille de 964 653 contrats et 463 097 sociétaires. Son siège social est basé à Chécy, dans le Loiret, avec également des sites à Châteauroux, Nantes et Paris. Créée en 1820, sous le nom de l'Orléanaise, Thélem assurances est née en 2004 de la fusion des MRA et des AMI (Assurances Mutuelles de l'Indre). Elle compte aujourd'hui 433 collaborateurs.

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

### **A propos de Mondial Assistance :**

24h/24 et 365 jours par an, les équipes Mondial Assistance interviennent partout dans le monde pour apporter à leurs clients entreprises et particuliers, des solutions d'assistance dans les domaines de l'automobile, du voyage, des loisirs, de la mobilité, de l'habitat, de l'emploi, de la santé et des services aux personnes. Mondial Assistance est une marque commerciale d'Allianz Partners. Allianz Partners est le leader mondial B2B2C, dans les domaines de l'assistance, de l'assurance voyage, la santé à l'international et l'assurance automobile. Le groupe compte plus de 16 000 salariés dans 75 pays, parlant 70 langues et traitant 40 millions de dossiers chaque année, protégeant clients et salariés dans le monde entier.

[www.allianz-worldwide-partners.fr](http://www.allianz-worldwide-partners.fr)

### **A propos de Sia Partners**

Leader des sociétés de conseil français indépendantes et pionnier du Consulting 4.0, Sia Partners a été cofondé en 1999 par Matthieu Courtecuisse. Sia Partners compte plus de 1 000 consultants dont 35% basés hors de France pour un chiffre d'affaires de 155 millions d'euros dans le cadre de son exercice fiscal se terminant au 30 Juin 2017. Le Groupe est présent dans 15 pays, les Etats-Unis représentant le deuxième marché. Fidèle à son approche innovante, Sia Partners explore les possibilités offertes par l'Intelligence Artificielle, investit dans la data science et développe des consulting bots. Sia Partners est une partnership mondiale détenue à 100% par ses dirigeants.

[www.sia-partners.com](http://www.sia-partners.com)

### **Contact presse**

Delphine Beauchesne

Agence Article Onze

Tél. : 01 55 60 24 45

[dbeauchesne@articleonze.com](mailto:dbeauchesne@articleonze.com)