

Mots clés : COMMUNICATION ELECTRONIQUE / MARKETING RELATIONNEL / FIDELISATION

Réunica Bayard dynamise sa relation avec ses assurés, prospects et partenaires avec l'appui de Premiere Global Services

■ **Groupe important de protection sociale, Réunica Bayard innove en utilisant les atouts des médias électroniques – email, SMS, fax – dans sa communication externe. ■ Premiere Global Services l'accompagne en lui apportant une prestation globale et sa plate-forme technique.**

Dans les métiers de la retraite complémentaire, de la prévoyance et de la santé, le courrier papier reste souvent le seul moyen de communication avec ses assurés, clients ou partenaires courtiers. Mais des initiatives utilisant les médias électroniques voient le jour à l'image de Réunica Bayard qui, avec l'aide de Premiere Global Services, a mis sur pied coup sur coup une newsletter électronique régulière sur l'actualité de la protection sociale, des actions de fax-mailing sur sa présence à des événements régionaux et un système novateur d'alertes par SMS / e-mail. L'ensemble de ces actions a bénéficié du savoir-faire complet de Premiere Global Services, capable de créer une campagne de A à Z.

Des assurés alertés par SMS et par e-mail, de leurs remboursements de frais de santé

Dernière innovation en date, Réunica Bayard a lancé un système d'alertes par SMS pour tous les assurés qui souhaitent être avertis de l'imminence de leur remboursement sans attendre le décompte papier mensuel. On connaît le montant élevé de certains frais d'optique ou dentaires engagés, c'est donc un élément clef pour mieux gérer son budget. Ce service SMS, normalement complémentaire aux alertes reçues par e-mail, devient indispensable à tous ceux qui ne bénéficient pas d'une connexion Internet dans le cadre de leur travail.

« Plus les prestations sociales et de santé deviennent complexes comme c'est le cas aujourd'hui, plus il est indispensable que des assureurs comme nous soient capables d'apporter une palette de services utiles », lance Michel Marin, Responsable du Département Grands Comptes, Courtage et Accords de branche chez Réunica Bayard. « Cela nous aide aussi à apporter un plus dans les négociations de contrats entreprises », ajoute-elle.

Pour innover dans le cadre de plus en plus strict de la santé, Réunica Bayard a pu compter sur la plate-forme technique de Premiere Global Services, qui s'est chargée de tout après extraction des numéros de portables des

fichiers clients. Cette plate-forme permet à Réunica Bayard de jouer facilement de la complémentarité des deux médias e-mail et SMS. « *Avec le développement croissant de l'équipement en outils de communication électronique (ordinateurs connectés à Internet, téléphones mobiles, PDA...), des entreprises comme Réunica Bayard pourront demain aller encore plus loin dans leur relation avec leurs assurés grâce à une vraie démarche de marketing personnalisé.* », analyse Sébastien Lefeuvre, responsable commercial chez Premiere Global Services.

Se différencier grâce à une newsletter électronique d'actualité

Pour faire évoluer sa lettre d'information lancée en 2003, Réunica Bayard décide de passer en version électronique, et d'en faire un rendez-vous régulier trimestriel, au contenu étoffé, en s'aidant de l'expertise de Premiere Global Services, tant pour la partie technique que pour le maquetage du support. « *Il y a un intérêt d'économie sur le courrier papier, mais pas seulement* », explique Michel Marin. « *Le fonctionnement du mail nous permet d'étendre nos cibles au delà des entreprises clientes et prospects en créant des versions dédiées à nos apporteurs d'affaires (courtiers) et une autre, aux partenaires sociaux. Le mail, devenu un média naturel, donne aussi une image moderne, dépoussiérée, avec un effet fort de proximité.* »

« *Cette newsletter électronique, qui présente des informations générales et spécifiques dans l'ensemble des domaines de la protection sociale de base et complémentaire, vise à nous différencier de la concurrence en terme d'approche du marketing relationnel. De plus elle renforce notre image d'expert dans notre secteur d'activité* », précise Stéphane Estrade, responsable marketing produits et opérationnel chez Réunica Bayard.

Le faxing pour créer du trafic sur les événements auxquels participe Réunica Bayard

Chaque année, Réunica Bayard participe à une vingtaine d'événements à Paris et en régions, des salons de Comités d'Entreprise où de nombreux prestataires présentent leurs offres sur un stand d'exposition. Sur une proposition de Premiere Global Services, Réunica Bayard décide de s'appuyer sur le fax pour adresser un message court associé à un jeu concours original qui offre une journée de formation sur la protection sociale complémentaire ou un kit de prévention routière. « *L'idée est d'être toujours proactif, et de faire preuve de créativité pour créer du trafic sur nos stands. Ces campagnes de faxing nous permettent d'agir rapidement sur des événements ponctuels par envois simultanés et cela pour un coût relativement faible. Nos premiers résultats en terme de retours spontanés sont encourageants.* », constate Stéphane Estrade.

Pour cette nouvelle application, Réunica Bayard a bénéficié non seulement de l'expertise de Premiere Global Services dans la location de fichiers ciblés sur les fonctions CE et RH mais aussi de sa souplesse d'envoi de fax par son service clients.

Premiere Global Services facilite la communication électronique de A à Z

Que ce soit par une newsletter électronique, des alertes SMS/e-mail ou du faxing, Premiere Global Services apporte à Réunica Bayard une réactivité beaucoup plus grande au service de sa stratégie de relation vers ses clients, prospects et partenaires. Sa plate-forme technique lui permet d'automatiser et de simplifier la gestion des flux d'informations grâce à des solutions de communication qui s'appuient sur une technologie avancée. C'est le cas de l'email et du SMS chez Réunica Bayard où tout est automatisé, sans intervention humaine, la plate-forme Premiere Global Services étant interfacée directement avec le système d'information de l'assureur.

Au-delà des solutions technologiques, Premiere Global Services devient le partenaire privilégié des clients en leur amenant une prestation globale qui s'étend de la création des messages jusqu'à l'analyse des retombées des campagnes en passant par toutes les étapes nécessaires y compris la location de fichiers ciblés.

A propos de Réunica Bayard. Le groupe Réunica Bayard est le premier groupe de retraite complémentaire français et la onzième institution de prévoyance française (top 20 des IP de l'Argus de l'Assurance). L'une de ses spécificités est d'être gestionnaire du plus important accord de branche professionnelle (le travail temporaire). Réunica Bayard (2 300 collaborateurs) gère plus de 7 milliards de cotisations, dispose d'un portefeuille clients de 310 500 entreprises clientes en retraite et 30 300 entreprises clientes en prévoyance. Plus de 8 millions de personnes y sont affiliées (4,9 millions en retraite, 2,2 millions en prévoyance). Réunica Bayard est implanté sur 3 sites en Ile-de-France, 4 sites en régions, 27 délégations commerciales et 11 délégations sociales.

Pour en savoir plus : www.reunica.com - www.groupe-bayard.com

A propos de Premiere Global Services. Premiere Global Services propose des solutions automatisées de gestion et de diffusion de données exploitant les technologies vocales, le SMS, l'email et le fax. Premiere Global Services diffuse chaque jour 13 millions de messages électroniques dans le monde, pour ses 46 000 clients issus de tous les secteurs de l'économie : banque et finance, services publics, médical, transports, associations, télécommunications, tourisme, hôtellerie...

Basée à Atlanta, la société a été fondée en 1988 et est cotée depuis janvier 2005 sur le premier marché boursier de New York. Elle emploie 2 200 salariés. La filiale française traite à elle seule 4 millions de messages quotidiens.

Pour en savoir plus : www.premiereglobal.fr

Contacts

Relations presse ■ Agence C3M ■ Tél. : 01 47 34 01 15

Isabelle Ronvaux, isabelle@agence-C3M.com ou Michelle Amiard,

michelle.amiard@agence-C3M.com