

Entoria

Une relation de confiance
et de proximité avec les
courtiers. Depuis plus de
20 ans.

La Revue
2023-2024



Sommaire

Edito Fabrice Jollois

- 01** Qui sommes-nous ? 6-17
- 02** Nos offres 18-28
- 03** Nos partenaires assureurs 29-33
- 04** 100% orientés courtiers 34-48
- 05** Notre qualité de gestion 49-55
- 06** Notre engagement RSE 56-61

Il y a un an, Entoria allait mieux. Aujourd'hui, Entoria va bien !

Un modèle à valeur ajoutée, le courtage grossiste. Un segment porteur, celui des pros et TPE/PME. Un choix de distribution pur, 100% courtiers. Une taille critique, la deuxième du marché par son réseau. Entoria occupe aujourd'hui une place assez unique sur le marché français.

C'est la combinaison d'une histoire qui a commencé il y a plus de 20 ans et d'une réorientation stratégique ambitieuse depuis deux ans.

Fin 2022, Entoria achevait la première phase de cette réorientation stratégique, celle du retour aux fondamentaux. Le principe ? Une diversification des porteurs, avec un modèle efficace combinant assureurs fronteurs et réassureurs du top-10 mondial. Une gestion réinternalisée pour une qualité de service irréprochable. Une proximité réelle avec nos meilleurs courtiers partenaires réunis dans le programme Cercle. Une inspection au complet, maillant l'ensemble du territoire national. De bons produits, avec une gamme refondue dans un souci d'équilibre et de compétitivité. Cette stratégie a payé.

Les indicateurs sont aujourd'hui au vert, sans exception. La production poursuit sa dynamique : +50% en 2022 et +100% mi-2023 en Assurance de Personnes, +10% en IARD sur cette même période. La satisfaction de nos courtiers partenaires est au rendez-vous : ils ont été plus de 1 000 à répondre à notre enquête de satisfaction annuelle en janvier, nous attribuant une note de 8/10. Il y a un an Entoria allait mieux, aujourd'hui Entoria va bien !

Pour marquer ces changements structurants, montrer que nous avons effectivement évolué, notre marque a été modernisée cette année. Ce changement d'identité visuelle a aussi marqué le passage à la seconde phase de la réorientation stratégique d'Entoria, celle de la reconquête.

Pour 2023/2024, notre ambition est claire : passer à la vitesse supérieure ! Cela signifie d'abord accélérer notre rythme de production avec deux leviers essentiels : l'élargissement du réseau de distribution et la modernisation de nos offres et parcours de souscription.

S'agissant de notre stratégie de distribution 100% courtiers, nous nous étions concentrés jusqu'à présent en ADP sur nos meilleurs courtiers partenaires, Le Cercle. Ils ont porté notre croissance récente. Il faut maintenir cette réussite bien sûr, tout en allant désormais au-delà par l'élargissement de notre réseau en reconquérant des courtiers anciennement fidèles à Entoria et, plus largement, des généralistes pas toujours familiers de la protection sociale du TNS et de la TPE/PME. En IARD, 50% de notre production est portée par des

agents généraux qui recherchent des solutions au titre du courtage accessoire. Il nous faut accélérer cette tendance. C'est là que se trouvent les gisements de notre croissance future.

Concernant nos produits, nous visons l'expertise et la simplicité : les parcours les plus fluides et les offres les plus innovantes du marché. Nous voulons recoller à l'ADN avant-gardiste de cette maison. Et nous nous en donnons les moyens ! En 2023, nous engageons cette modernisation avec la digitalisation de la sélection médicale en TNS Prévoyance et la tarification à l'adresse grâce à l'intelligence artificielle en MR Immeuble.

Ce passage à la vitesse supérieure sur la production s'accompagne aussi en 2023/2024 d'un travail profond pour consolider notre modèle industriel. L'idée est bien de préparer notre usine de gestion à traiter massivement davantage de flux avec une qualité de service irréprochable.

Cette année, nous commençons ainsi à moderniser notre architecture informatique avec des chantiers de grande ampleur : consolidation et rationalisation des back offices, refonte de notre référentiel courtier pour mieux connaître nos partenaires, ... En matière de gestion, nous finalisons par ailleurs la ré-internalisation de 100% des activités pour maîtriser toute la chaîne de valeur.

Une maison en ordre. Une ambition de croissance forte. Des leviers de développement clairs. Des investissements massifs pour assurer une qualité de service durable. Entoria est, plus que jamais, à vos côtés, pour longtemps !

Merci de votre confiance

Fabrice JOLLOIS
Président





01

Qui sommes-nous ?

2ème courtier grossiste, spécialiste des TPE/PME

Courtier grossiste depuis 2001, Entoria occupe la deuxième place du marché français avec un réseau de 9 000 courtiers partenaires. Nous avons fait le choix d'être focalisés sur un nombre restreint de marchés sur lesquels nous avons développé un savoir-faire de référence : protection sociale des TNS et de leurs collaborateurs, assurance de la construction et de l'immeuble.

Entoria est l'un des market makers historiques de la prévoyance du TNS

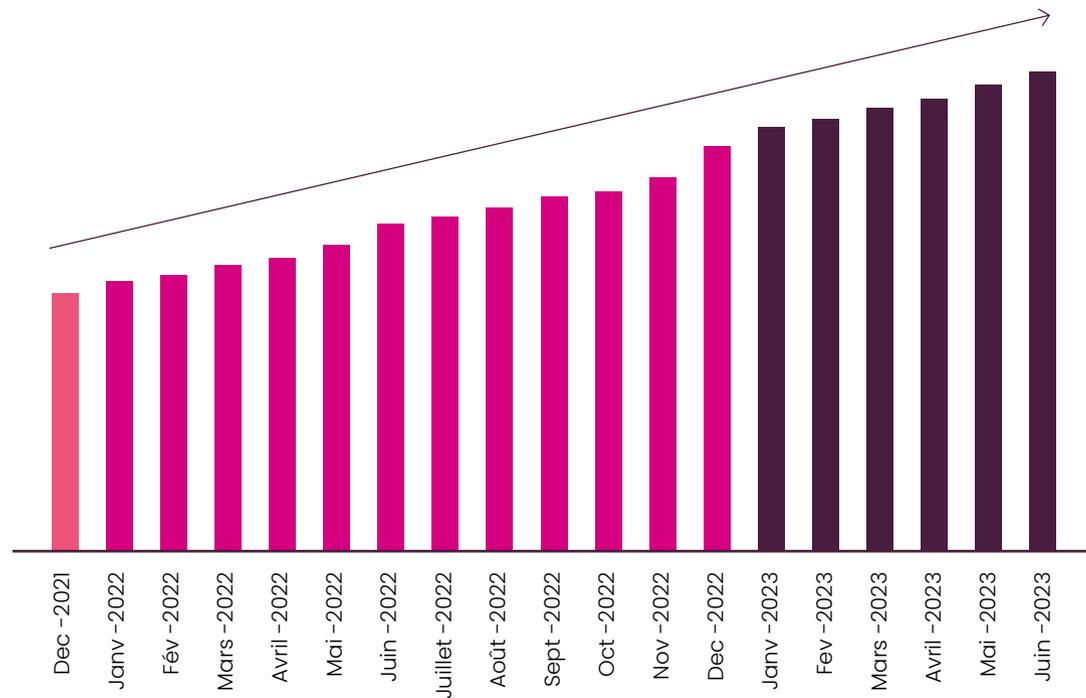
Argus de l'assurance - 16 juin 2023



Notre dynamique commerciale

+35% de courtiers actifs*

en Assurance de Personnes depuis décembre 2021

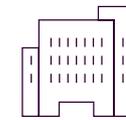


* Nombre de courtiers réalisant au moins 1 affaire nouvelle

Croissance des affaires nouvelles en €



Assurance de Personnes



Assurance Dommages

	2022	2023 (juin)
Assurance de Personnes	+ 50%	+ 100%
Assurance Dommages	+ 10%	+ 10%

Notre modèle : **courtier au service des courtiers**

Entoria a fait le choix d'un modèle générateur de forte valeur ajoutée, celui du courtage grossiste. Nous occupons les positions de la chaîne de valeur où nous savons avoir une vraie plus-value dans notre écosystème : la conception des offres, l'animation d'un réseau de distribution et la gestion. Rien de plus.

S'agissant de la conception des offres, notre expertise technique (une dizaine d'actuaire), produits (une dizaine d'experts) et nos systèmes d'information (outils informatiques internalisés), nous permettent de négocier les meilleurs produits avec nos partenaires assureurs et réassureurs dans des cycles de développements très courts par rapport au marché.

Concernant la gestion, nos 200 souscripteurs et gestionnaires basés sur nos sites de Rennes et de Lyon nous permettent d'assurer une qualité de service irréprochable et dans la durée. Le courtier de proximité peut venir chez un fournisseur pour diverses raisons ; il n'y reste généralement que pour une seule : la qualité de la gestion. Nous faisons le choix assumé de la stabilité.

Notre modèle grossiste est « pur », nous nous interdisons de concurrencer nos courtiers partenaires par la vente directe. Nous les accompagnons par une animation de qualité. 40 inspecteurs commerciaux ont une mission claire : accompagner nos 9 000 courtiers pour devenir leur partenaire de référence. Chez Entoria, tous nos choix sont faits pour servir au mieux notre modèle.



Assureurs

Courtiers

Notre mission : **protéger les entrepreneurs qui développent l'économie locale**

Les sujets d'assurance sont complexes, les clients ont besoin d'interagir avec des professionnels à même de connaître parfaitement les particularités de leur système de protection sociale ou de leur outil de travail. Entoria entretient une relation de proximité avec ses partenaires et met toute son expertise à leur service pour les accompagner et les aider à appréhender les besoins de leurs clients.



50% des dirigeants manquent d'informations sur les produits de protection sociale.*

*Étude réalisée sur 1000 entrepreneurs en 2022, Sondage OpinionWay pour Entoria

Notre proposition **de valeur**

100% ORIENTÉS COURTIER

Notre mission est depuis toujours de servir les courtiers de proximité pour les aider à se développer. Être 100% courtiers c'est aussi avoir fait le choix d'une distribution exclusive : nous ne serons jamais les concurrents de nos courtiers partenaires.

NOUS SOMMES VOTRE ALTER EGO, ACCESSIBLES EN TOUTES CIRCONSTANCES

Nous sommes courtiers au service des courtiers. Nous partageons le même ADN. Dans ce métier, nous savons qu'il faut être disponible et à l'écoute. C'est pourquoi nous co-construisons nos offres et nos parcours de souscription avec nos partenaires, afin de les associer à nos décisions stratégiques.

NOTRE CREDO, C'EST L'EXPERTISE

Nous nous concentrons sur un nombre limité de produits que nous maîtrisons parfaitement. Entoria dispose d'un savoir-faire unique en Prévoyance & Santé des TNS, en Collectives, en Construction et en Immeuble. Notre expertise s'appuie notamment sur 10 actuaires en Assurance de Personnes et IARD, 10 experts produit, 10 spécialistes de la data, 200 000 clients en portefeuille et plus de 20 ans d'historique.

NOUS VOUS RENDONS LES CHOSES SIMPLES

Nous travaillons une matière complexe que nous nous attachons à simplifier et à adapter à tous les profils de nos courtiers partenaires : spécialistes et généralistes. Rendre les choses simples, c'est proposer des offres claires et lisibles, des parcours de souscription fluides et simplifiés en mobilisant le digital et l'intelligence artificielle.

À VOS CÔTÉS. POUR LONGTEMPS.

Nos fondamentaux techniques sont solides et nous visons une croissance rentable. Nous diversifions nos porteurs de risques avec des acteurs solides et innovants. Entoria est à vos côtés. Pour longtemps.



Entoria

Notre boussole : la satisfaction de nos partenaires

+ de 1 000
courtiers répondants

À notre dernière enquête de satisfaction annuelle réalisée en janvier 2023.

8 / 10 ★★★★★

La note de satisfaction globale attribuée par nos partenaires.
Plus d'une centaine de courtiers nous ont attribué la note de 10/10.

+ 20%

La progression de la satisfaction globale de nos partenaires par rapport à 2022. C'est le reflet de nos efforts et d'une stratégie qui porte ses fruits.

Un Net Promoter Score* **positif**

*Net Promoter Score = % Promoteurs (note \geq 9/10) - % détracteurs (note \leq 6/10)

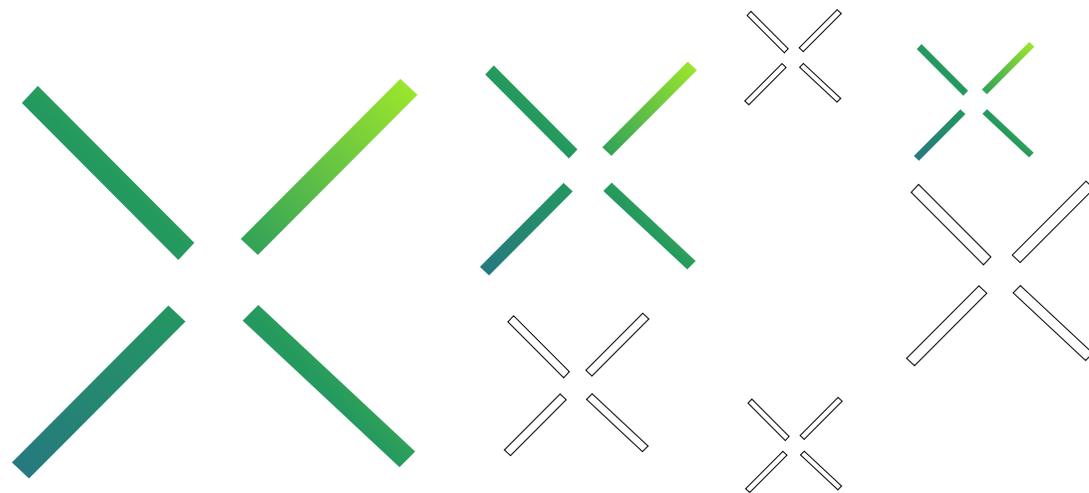
Notre actionnaire : **Seven2**

Seven2 est une société française d'investissement solide et indépendante, détenue à 100 % par ses associés. Avec un fonds de 5 Mds d'euros sous gestion, elle est spécialisée dans le financement de PME et ETI en Europe Continentale et en France depuis 1972.

Seven2 investit dans des entreprises à fort potentiel, dans quatre secteurs de spécialisation : Tech&Telecom, Biens De Consommation, Santé et Services.

Basée à Paris, Seven2 accompagne Entoria dans une relation de proximité depuis 2017 et a été présente dans tous les moments clés de la vie de l'entreprise.

Entoria représente aujourd'hui l'investissement le plus important pour Seven2 en France.



seven2[×]

« Notre indépendance fait toute notre force : les décisions sont prises à Paris, de manière directe et efficace. Étant nous-même entrepreneur, nous comprenons les besoins des chefs d'entreprise qui s'adressent à nous. »

Eddie Misrahi, Président de Seven2



À vos côtés.
Pour longtemps.

02 Nos offres



Expertise & simplicité : la marque de fabrique des produits Entoria

Notre credo, c'est l'expertise. C'est sur ce terrain que se joue la valeur ajoutée du courtier grossiste à long terme. Cette expertise ne se décrète pas. Il faut du temps pour la bâtir ; plus de 20 ans chez Entoria. Il faut de l'investissement pour la conserver ; nous nous y attelons avec un effort renouvelé depuis deux ans.

C'est dans ce cadre que nous avons fait le choix d'être focalisés sur un nombre restreint de marchés pour lesquels nous avons développé un savoir-faire de référence.

La stratégie de développement de notre gamme d'offres suit cette logique. Nous visons 1 à 2 lignes produits supplémentaires d'ici 2025, cohérentes avec notre modèle, notre réseau, notre ADN TNS & TPE/PME, notre capacité à innover et, surtout, notre expertise.

Au-delà de nos offres, nous avons décidé cette année de mettre notre connaissance du marché de la protection sociale des TNS et de la construction à la disposition de notre réseau de partenaires. Master Class, livres blancs, benchmarks, ... tout est mis en œuvre pour partager notre expertise de façon utile à l'exercice du métier de courtier de proximité.

Ce qui fait la force et la crédibilité de l'expert, c'est aussi sa capacité à vulgariser des choses complexes. C'est un paramètre clé avec un réseau de 9 000 courtiers aux profils divers : des spécialistes de la protection sociale du dirigeant ou de la construction certes, mais aussi des généralistes, courtiers ou agents, qui doivent être capables de parler simplement de tout à leur client.



Dans l'ADN d'Entoria, il y avait historiquement l'idée de rendre les choses simples. C'est une valeur à laquelle nos courtiers tiennent beaucoup. Ils ont été très clairs à ce sujet lors du baromètre de satisfaction annuel et au cours des groupes de travail que nous avons mis en place de façon récurrente cette année – une première dans le monde du courtage.

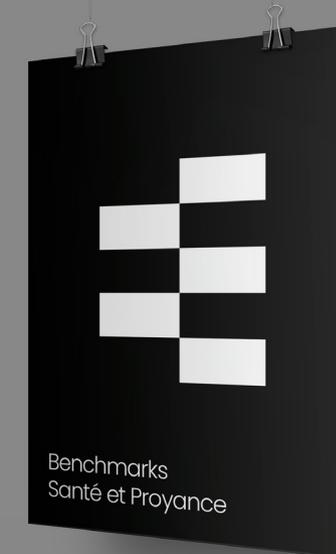
C'est en ce sens que nous travaillons en 2023/2024 à la simplification de nos parcours de souscription. En TNS Prévoyance, nous digitalisons la sélection médicale et proposons un parcours autoguidant pour les courtiers généralistes. En Multirisques Immeuble, notre partenariat avec Acheel, acteur digital de référence, nous permet de proposer une tarification à l'adresse basée sur l'intelligence artificielle. En Collectives, nous ajoutons la signature électronique aux parcours de souscription où elle faisait encore défaut. D'autres évolutions sont en cours de préparation sur nos autres parcours.

Notre ambition est claire : proposer à nos courtiers partenaires la meilleure expérience utilisateurs du marché.

Valentin LAQUESTE

Directeur des Offres, du Marketing et du Digital

Notre credo, c'est l'expertise



Le digital pour rendre les choses simples

Déclaration de santé

Digitalisation des process

Tarification à l'adresse

Souscription flash

Récupération automatique des informations liées à l'adresse pour une tarification rapide

Intelligence artificielle

Signature électronique

Nos offres en assurances de personnes

Prévoyance TNS

Santé TNS

Frontalier Suisse

Prévoyance standard
1 à 10 salariés (GEPS)

Prévoyance modulable
10 à 100 salariés (Time Co)

Représentants de firmes étrangères

Santé standard
1 à 10 salariés (GEPS)

Santé modulable
10 à 100 salariés (Time Co)

Sur-mesure >100 salariés

Nos offres en assurances dommages

Responsabilité Civile Décennale

RCD Pisciniste

Multirisques Immeubles

Pourquoi les courtiers distribuent-ils nos offres ?

Assurances de Personnes TNS

- > La **meilleure offre Prévoyance du marché** en 2023/2024 : « Entoria est l'un des market makers historiques » (Argus de l'Assurance - 16 juin 2023)
- > Une **offre Santé TNS idéale pour la vente couplée** : -12% en cas de souscription d'une offre Santé TNS et d'une Prévoyance TNS

Assurances de Personnes Collectives

- > Une **gamme d'offres très large**, du produit ultra-packagé jusqu'au sur-mesure, permettant de couvrir toutes les tailles d'entreprises : TPE/PME/ETI
- > Une **qualité de service au rendez-vous**, la garantie d'une gestion constante tout au long de la vie des contrats

Assurances Dommages

- > Des offres RC Décennale et MR Immeuble permettant de couvrir **tout le spectre de souscription**, y compris les risques faisant généralement l'objet de restrictions ailleurs grâce à des produits techniquement bien pensés (exemple : franchises adaptées)

Et pour toutes nos offres...

- > Des **parcours de souscription flash** : un tarif en moins d'une minute, signature électronique, ...

Des offres récompensées



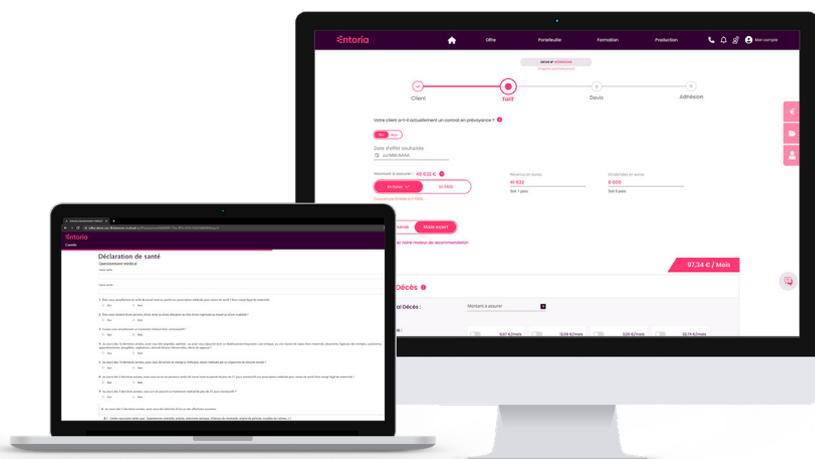
Les nouveautés 2023 en Assurance de Personnes TNS

Prévoyance TNS

la même offre... en mieux !

L'offre Prévoyance TNS conserve ses fondamentaux, et nous ajustons ce qui doit l'être, à la demande de nos courtiers réunis en groupe de travail.

- Digitalisation du processus de sélection médicale
- Simplification du parcours qui s'adapte selon le profil du courtier spécialiste/généraliste
- Ajout d'une option de fiscalité non Madelin
- Réduction du temps de parcours pour obtenir un tarif en moins d'1 minute



AUTRES NOUVEAUTÉS EN ASSURANCE DE PERSONNES TNS

- Ajout d'une garantie "protection juridique" en Prévoyance (innovation Entoria : accompagnement du TNS en cas de contrôle URSSAF)
- Ajout d'une garantie "protection juridique" en Santé
- Un avantage tarifaire de -12% en Santé en cas de vente couplée Santé et Prévoyance du TNS

Les nouveautés 2023 en Assurance de Personnes Collectives

Collectives 10 à 100 salariés (Time Co)

la même offre... en mieux !

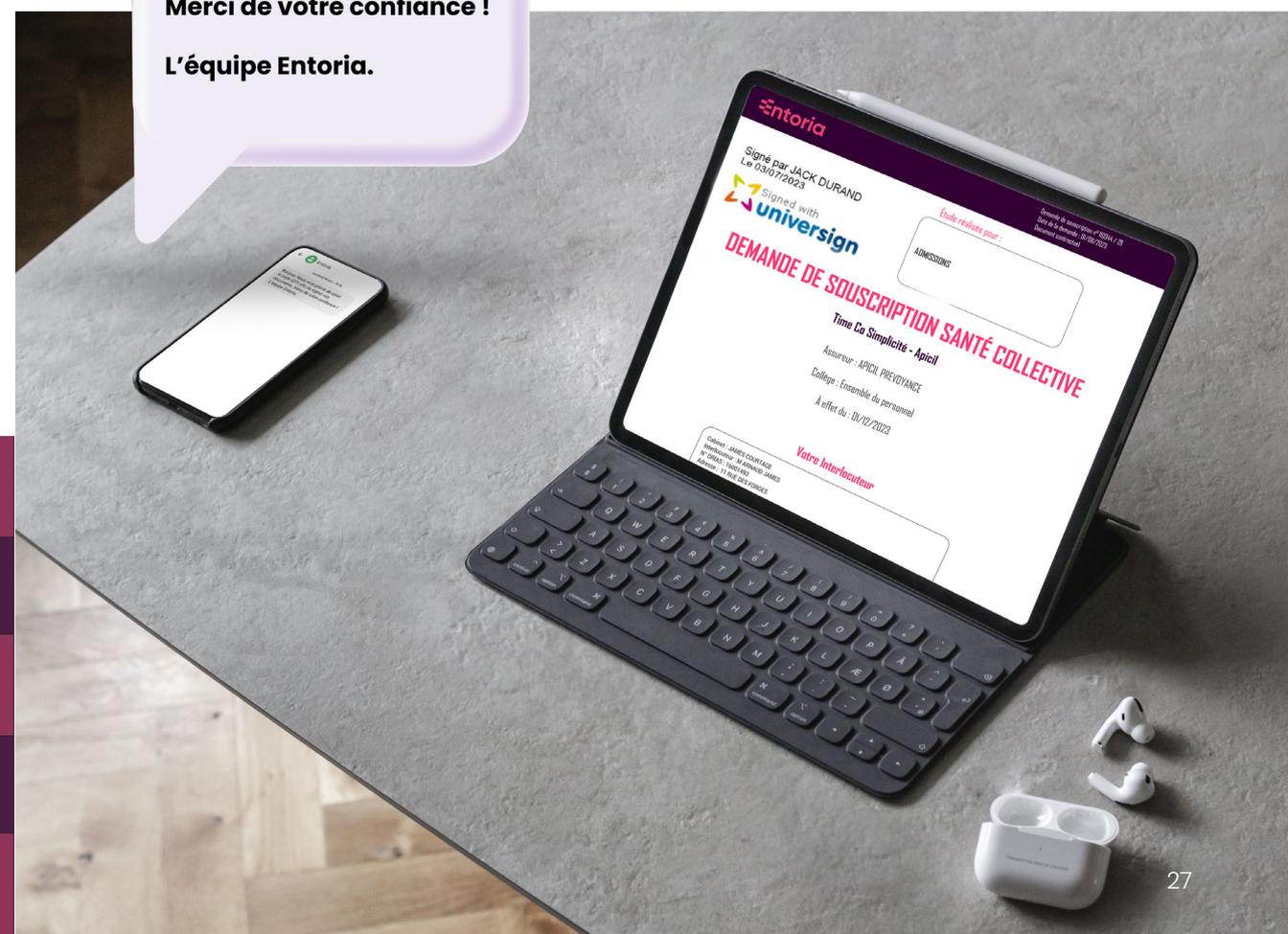
- Ajout de la signature électronique
- Mandat SEPA auto renseigné
- 2 nouvelles garanties en Prévoyance : doublement rente éducation en cas d'orphelin des deux parents et ajout d'une rente enfant handicapé



**Bonjour, nous vous prions
de saisir le code 3279 afin
de signer vos documents.**

Merci de votre confiance !

L'équipe Entoria.

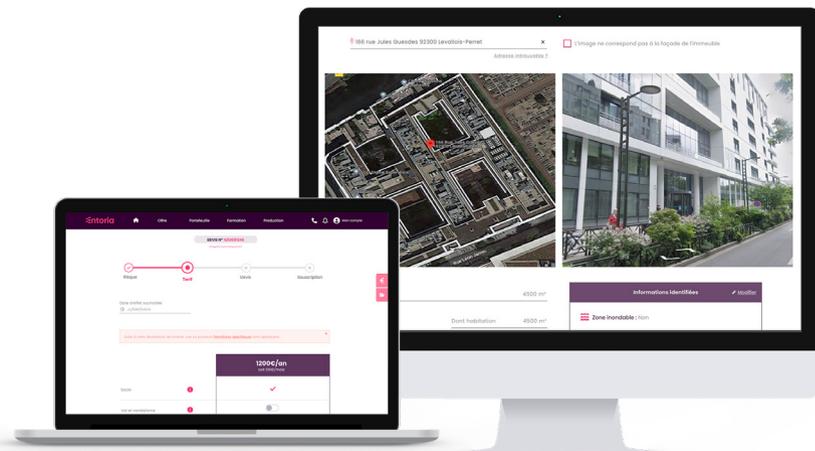


Les nouveautés 2023 en Assurance Dommages

Multirisques Immeuble

l'exploitation de notre plein potentiel digital
avec notre partenaire Acheel

- › Parcours 100% digital avec la mise en place de la signature électronique
- › Tarif en moins d'1 minute
- › Tarification à l'adresse grâce à un moteur d'intelligence artificielle
- › Informations pré-remplies sur l'immeuble grâce à l'open source



AUTRES NOUVEAUTÉS EN ASSURANCE DE PERSONNES TNS

- › Une modernisation 360° de l'offre Décennale et du parcours de souscription en préparation



03

Nos
partenaires
assureurs

Nos succès sont d'abord les vôtres

L'année écoulée aura été marquée par de nombreux succès pour Entoria :

- › Un nouveau partenariat en assurance de personnes avec Prévoir, groupe reconnu et établi depuis plus d'un siècle sur le marché français de l'assurance. Désormais, notre nouveau produit de prévoyance à destination des travailleurs non-salariés sera donc assuré par Prévoir ainsi que Prepar, membre du groupe bancaire BPCE. Encore une fois, Entoria a choisi de s'associer dans la durée à des porteurs solides financièrement afin de garantir les engagements pris envers les clients de nos courtiers partenaires ;
- › 3 réassureurs mondiaux de premier plan ont été sélectionnés par Entoria afin de débiter un partenariat en assurance de personnes. Désormais, Entoria collabore ainsi avec 5 des 10 premiers réassureurs mondiaux. Ces partenariats permettent à Entoria de mettre à disposition de ses courtiers partenaires le savoir-faire unique de ces acteurs mondiaux, tant en termes de tarification que de conception de produits ;
- › Un nouveau partenariat en multirisques immeuble avec le néo-assureur Acheel, l'insurtech de Xavier Niel, le fondateur visionnaire de l'opérateur téléphonique Free. Acheel, société française opérant sous le contrôle de l'ACPR, permet de mettre à disposition de nos courtiers partenaires de nouveaux outils innovants visant à simplifier la souscription et la gestion de leurs contrats ;

Nous disposons aujourd'hui d'une équipe d'actuaire d'une dizaine de personnes au total, qui a vocation à suivre au plus près les portefeuilles et à échanger avec nos porteurs de risques en Assurance de Personnes et en IARD. Notre équipe technique est là pour s'assurer de la rentabilité des portefeuilles. Son expertise nous permet de discuter d'égal à égal avec des porteurs de risques et des réassureurs, avec lesquels nous négocions en direct.

Travailler avec des réassureurs qui n'ont pas de réseau de distribution propre nous permet d'offrir à nos courtiers l'accès à des comptoirs sans conflits d'intérêts avec leurs propres réseaux de distribution, ce qui est très structurant.

Notre équipe a aussi une vraie fibre commerciale et sait à ce titre s'assurer que ce que nous faisons correspond aux désirs de nos courtiers. Le courtier reste au centre de chacun de nos objectifs, de chacune de nos décisions. Grâce à nos 20 ans d'historique, nous disposons d'études techniques fines qui nous permettent de répondre aux attentes du courtier, d'assurer la pérennité de nos portefeuilles et justesse des tarifs que nous proposons.

*Je tenais à vous remercier
de la part des équipes d'Entoria
car tous ces succès
sont d'abord les vôtres !*



Richard LOCATELLI
Directeur Général Délégué en charge
des Directions Technique, Finance &
des Partenariats assureurs

Nos porteurs de risques : un modèle basé sur un pool de réassureurs mondiaux

Entoria a fait le choix de travailler avec un pool de 5 réassureurs solides et experts, figurants dans le classement du TOP-10 mondial. Spécialistes de l'Assurance de Personnes et de l'Assurance Dommages, ils se répartissent de manière aléatoire les risques, ce qui permet :

- > Une pérennité de nos offres grâce à la mutualisation des risques ;
- > Une rapidité et une agilité dans l'adaptation de nos produits et de leurs tarifs ;
- > Un accès à des expertises uniques sur la tarification, la sélection médicale, les outils et technologies éprouvés ailleurs. C'est notamment ce qui permet à Entoria de digitaliser et fluidifier les parcours ;
- > Une proposition unique d'offres sur le marché, grâce à leur rayonnement international.

En complément de ces 5 réassureurs, nous collaborons avec des assureurs. Ils ne portent en général pas le risque, qui est réassuré significativement par nos réassureurs, mais ils jouent un rôle important notamment en termes de conformité et de respect de la réglementation.



5 RÉASSUREURS DU TOP 10 MONDIAL

Nos partenaires assureurs

FIDELIDADE

Achael

 PROTECT
PROTECTING PROFESSIONALS

wakom

Allianz 


Protection Juridique Indépendante

PREPAR
ASSURANCE

 Harmonie
mutuelle

 APICIL

PRÉVOIR
Assureur Solutions Vie



04
100%
orientés
courtiers

Nous sommes courtiers au service des courtiers

Les courtiers qui développent leur business avec Entoria travaillent avec le 2ème courtier grossiste de France, référence du marché des pros.

Aujourd'hui, 9 000 courtiers nous accordent leur confiance et nous attribuent la note de 8/10 lors de la dernière enquête de satisfaction.

Notre ADN de courtier grossiste nous permet d'appréhender avec acuité les besoins du métier de courtier, ses exigences et d'anticiper ses leviers de croissance.

La confiance de nos courtiers nous honore et nous pousse chaque jour à nous dépasser.

Nous avons mis en place ces deux dernières années une organisation simple, agile, proche de nos partenaires, leur permettant de bénéficier de nos expertises et ressources au quotidien pour développer leur activité.

Une équipe commerciale d'excellence, composée d'une quarantaine d'inspecteurs répartis sur l'ensemble du territoire, adresse efficacement leurs enjeux commerciaux et dynamise leur business.

Aujourd'hui, plus de 500 partenaires bénéficient des avantages du programme Le Cercle : un bouquet de services à 360° pour englober et optimiser leur développement commercial. De la gestion dédiée aux avantages financiers en passant par un accès privilégié à nos expertises (informatique, juridique, marketing...) et aux membres du COMEX, tout est mis en place pour promouvoir leur business.



Chez Entoria, nous attachons également une grande importance à accompagner tous les courtiers qui le souhaitent. Chaque nouveau courtier partenaire bénéficie d'un suivi approfondi par notre inspection commerciale comme plus de 1 000 agents généraux en quête de solutions alternatives.

Notre expertise historique, l'agilité de notre structure, nos connexions avec les syndicats d'agents généraux, notre connaissance du courtage accessoire et des exigences des compagnies d'assurance nous permettent de proposer des solutions adaptées à chaque partenaire, quelle que soit la problématique.

Travailler avec Entoria, c'est donc s'engager dans un partenariat expert, personnalisé et durable au service du développement commercial. C'est aussi bénéficier d'un esprit de famille et de la force du collectif.

*L'expertise Entoria 100% mobilisée
sur le business des courtiers.
Pour équiper les Pros, le bon choix c'est Entoria !
Merci de votre confiance.*

Thierry ROGÉZ
Directeur du Développement

Notre réseau d'inspection

Développer son business avec Entoria, c'est bénéficier de la proximité, de l'expertise commerciale et technique de nos équipes d'inspection Assurance de Personnes et IARD.

Près de 40 commerciaux sédentaires et itinérants sont répartis partout en France et sont à la disposition de nos courtiers partenaires pour les accompagner dans le développement de leur business :

30 inspecteurs Assurance de Personnes dont une équipe dédiée aux collectives sur-mesure

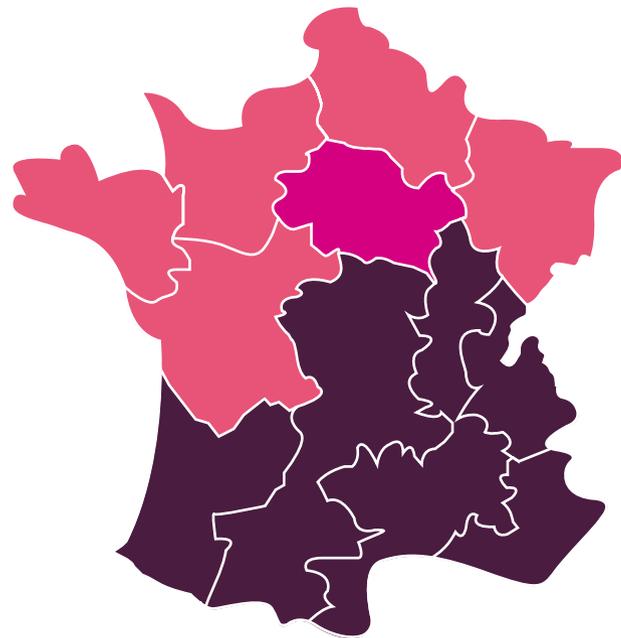
10 inspecteurs IARD

Équipe commerciale

Assurances de Personnes & IARD

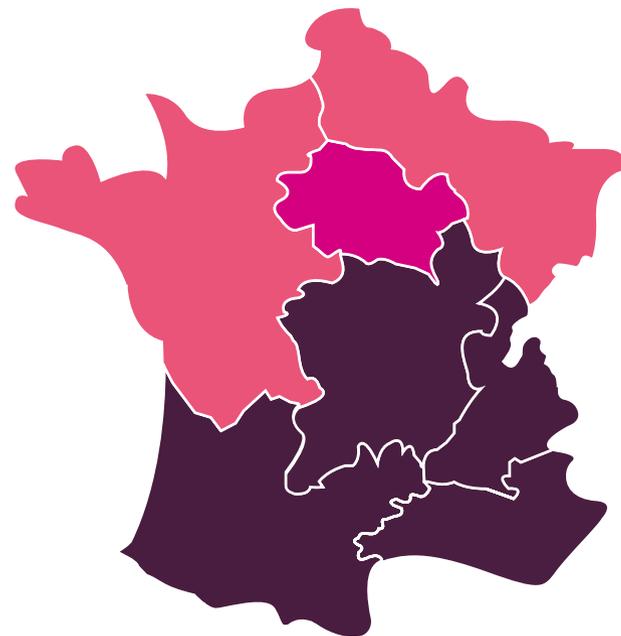


Organisation de l'équipe commerciale ADP



- 📍 **RÉGION PARIS IDF**
 - > 1 responsable régional
 - > 5 inspecteurs commerciaux
 - > 2 spécialistes collectives
 - > 8 inspecteurs sédentaires
- 📍 **RÉGION NORD**
 - > 1 responsable régional
 - > 5 inspecteurs terrain
- 📍 **RÉGION SUD**
 - > 1 responsable régional
 - > 5 inspecteurs terrain

Organisation de l'équipe commerciale IARD



- 📍 **RÉGION PARIS IDF**
 - > 2 inspecteurs commerciaux
- 📍 **RÉGION NORD**
 - > 3 inspecteurs commerciaux
- 📍 **RÉGION SUD**
 - > 4 inspecteurs commerciaux
- + 1 responsable équipe IARD





À vos côtés.
Pour longtemps.

Entoria
À vos côtés.
Pour longtemps.

100% orientés
courtiers
Notre credo,
c'est l'expertise
Nous sommes
votre alter ego
Nous vous rendons
les choses simples
À vos côtés.
Pour longtemps.
Entoria

Soirée annuelle des partenaires - 9 mars 2023
Fondation Pinault - Bourse de Commerce de Paris - 300 courtiers

Le Cercle

Le Cercle Entoria réunit et récompense nos 500 meilleurs courtiers partenaires en Assurance de Personnes. En rejoignant le Cercle, nos courtiers bénéficient d'un bouquet de services exclusifs et de nombreux avantages pour dynamiser leur développement commercial. Intégrer le Cercle, c'est aussi intégrer la grande famille Entoria et prendre part aux orientations stratégiques de l'entreprise.



Les avantages du programme

1. BUSINESS TEAM - GESTION DÉDIÉE

Des inspecteurs commerciaux réactifs et des gestionnaires dédiés basés à Rennes qui connaissent le portefeuille des courtiers et accessibles via un numéro de téléphone unique.

2. BUSINESS TEAM - CONSULT'

Un accès privilégié à l'expertise d'Entoria en matière juridique (modalités d'application d'une CCN...), ressources humaines (aide au recrutement, litige salarié...), informatique (blocage extranet), marketing (affiche pour le cabinet, emailing sur-mesure...) et commissions.

3. ENVELOPPE DE MODULATION

Pour limiter les indexations tarifaires entièrement à la main du courtier pour protéger les clients de son choix lors des périodes de renouvellement.

4. AVANTAGES FINANCIERS

- > Un taux de commissionnement linéaire jusqu'à 30% sur les contrats TNS Prévoyance/Santé
- > Un escompte 25/15 ou 30/10 sur les contrats TNS Santé
- > Des frais d'adhésion jusqu'à 100€ par contrat TNS Santé/Prévoyance



5. ACCÈS AU COMEX ENTORIA

Un accès privilégié aux membres du COMEX d'Entoria



6. PARTICIPATION À NOS GROUPES DE TRAVAIL

Une participation à nos groupes de travail trimestriels pour co-construire les offres et parcours de souscription, bénéficier d'informations « off » et prendre part aux décisions stratégiques de l'entreprise.

7. MASTER CLASS

Des Master Class validant jusqu'à 12h de formation DDA et des publications expertes pour éclairer les courtiers sur le marché.

8. RECRUTEMENT

Un accès au site web Entoria pour publier des annonces de recrutement et profiter d'une plus grande visibilité.

9. ÉVÈNEMENTS PRESTIGES

Des événements privilèges et des moments de convivialité.

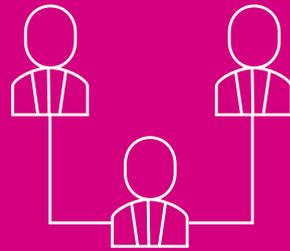
COMMENT DEVENIR MEMBRE DU PROGRAMME CERCLE ?

Intégrer la communauté du Cercle Entoria permet à nos courtiers partenaires de bénéficier d'un partenariat équilibré. Ils nous confient leurs affaires en réalisant a minima 15 affaires nouvelles ou 100 000 € de production chaque année. De notre côté, nous mettons à leur disposition notre expertise et des moyens pour leur assurer une qualité de service optimale.



Rejoindre Entoria

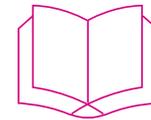
Chez Entoria, nous attachons une attention particulière aux courtiers prospects qui souhaitent travailler avec nous. Nos nouveaux partenaires bénéficient d'un suivi commercial approfondi durant les premiers mois.



Entoria, partenaire clé des agents généraux sur le courtage accessoire



Nous sommes familiers avec le courtage accessoire et les exigences des mandantes des agents généraux

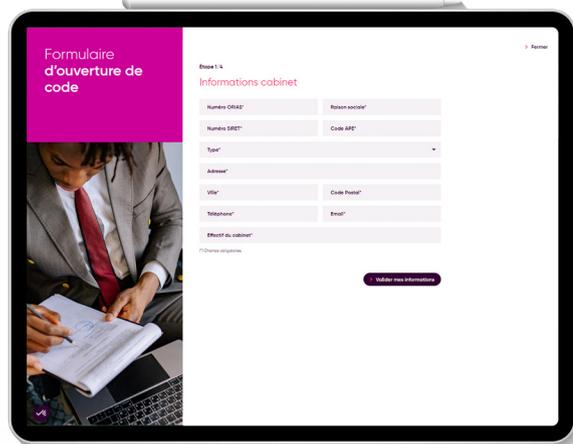


Nous connaissons les générations de mandats des différentes compagnies d'assurance à réseaux d'agents



Nous travaillons avec plus de 1 000 agents généraux et sommes partenaires de plusieurs syndicats d'agents : SNAGAN (GAN Assurances), SAGAMM (MMA), Triangl' (Generali)

Parcours d'intégration courtier



01

Ouverture d'un code en ligne **en 24h**

02

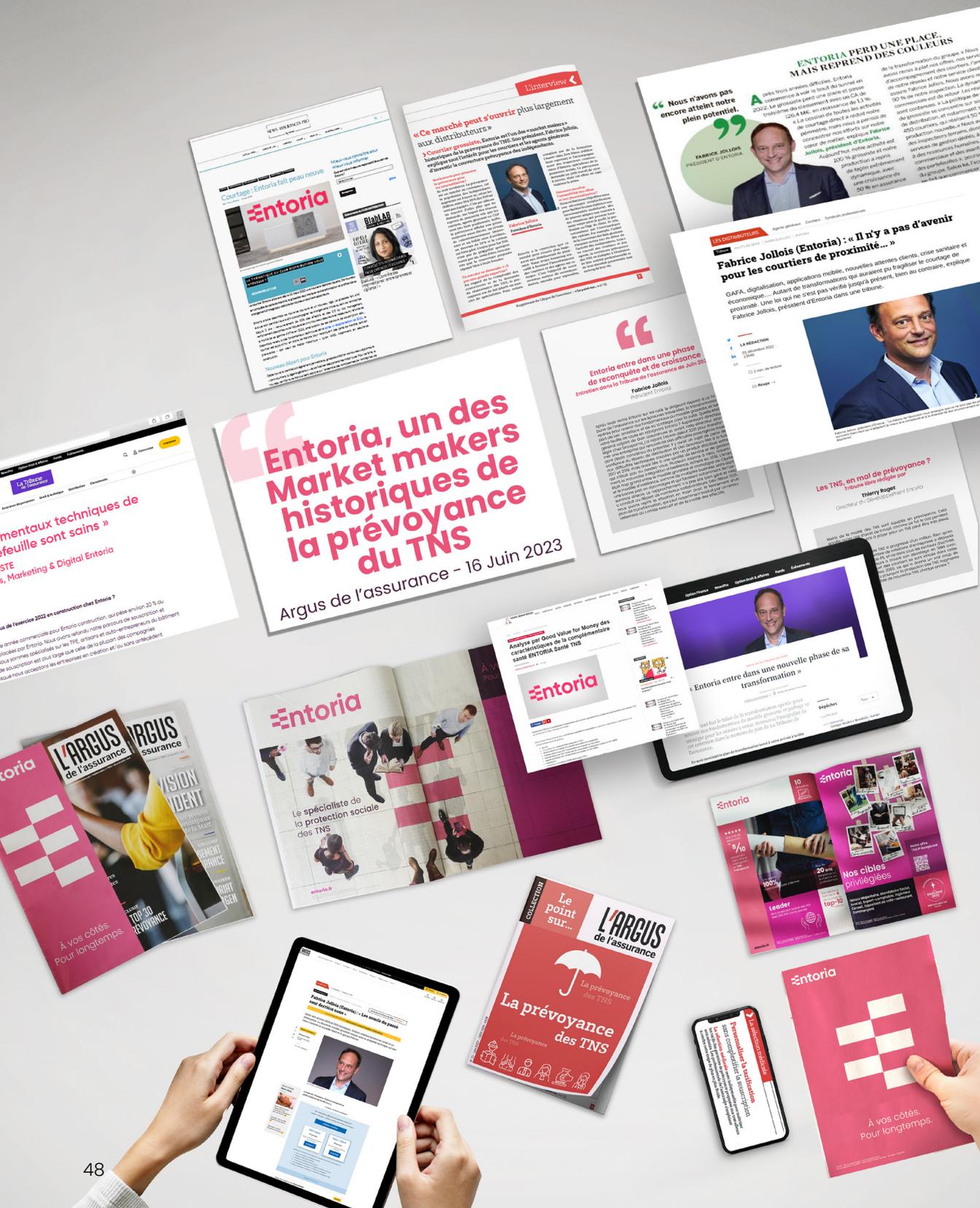
Rencontres inspecteur/courtier à J+7, M+2 et M+3 après l'ouverture de code

03

Webinaire d'accueil & box de bienvenue



On parle de nous dans la presse



05
Notre qualité
de gestion

Chez Entoria, la satisfaction de nos courtiers est notre priorité

La satisfaction courtiers est un des éléments essentiels pour rester compétitif aujourd'hui. Chez Entoria, celle de nos courtiers est notre priorité. Nos équipes de gestion s'attèlent chaque jour à délivrer un service et un accompagnement de qualité à nos partenaires.

Afin d'être toujours à la hauteur de leurs exigences, nous améliorons régulièrement nos process, afin de maintenir tant la qualité de service que le délai de traitement des demandes prises en charge :

- › Tout d'abord, un des chantiers importants de 2022 a été celui de la réinternalisation de l'intégralité des prestations en Prévoyance. Désormais, le service prévoyance d'Entoria analyse et instruit tous les sinistres prévoyance en direct avec nos courtiers, ce qui nous permet de leur offrir plus de rapidité mais aussi plus de proximité. Nous étendrons en 2024 ce dispositif aux prestations santé ;
- › Les dossiers Arrêt de Travail peuvent désormais être ouverts directement en ligne sur l'application Mon Site Assuré (MSA), permettant une autonomie totale du courtier et/ou de l'assuré, une traçabilité des demandes et par là même une réduction des délais de traitement ;
- › Nous avons étendu et généralisé l'utilisation des formulaires en Assurance de Personnes, en lieu et place des mails et des courriers ;
- › En Assurance Dommages, cette année, nous avons réorganisé et spécialisé nos équipes de souscription, et renforcé nos équipes indemnisation. Cette stratégie paye : réponse en moins de 24 heures pour toute demande de souscription, taux de décroché supérieur à 95 %, réponse en direct grâce au service de chat déployé sur le parcours MR Immeuble...

Nous sommes aujourd'hui au rendez-vous de nos engagements de service, avec un traitement de l'ensemble des demandes dans un délai de 48h. Nos partenaires nous l'ont d'ailleurs signifié dans la dernière enquête de satisfaction, avec une note de 8/10 attribuée à nos services de gestion par plus de 1 000 courtiers répondants.

En parallèle, nous poursuivons le développement de la polyvalence, de la transversalité et le renforcement de nos équipes de gestion :

- › D'ici fin 2023, à réception d'une demande multi-services adressée par un courtier, l'organisation nouvellement mise en place nous permettra d'apporter aux courtiers une réponse unique ;

- › La digitalisation à venir de la sélection médicale en TNS Prévoyance permettra entre autres aux gestionnaires d'apporter une expertise approfondie à haute valeur ajoutée ;

Nous consolidons également la Business Team, qui rencontre un véritable succès. Cette équipe est exclusivement dédiée à nos meilleurs partenaires en assurance de personnes membres du programme Cercle. Bénéficiaire de l'accès à la Business Team, c'est bénéficier d'une relation personnalisée avec un interlocuteur qui connaît les courtiers et suit leurs dossiers de bout en bout. C'est pour nos courtiers la garantie que leurs demandes seront priorisées et la possibilité de venir rencontrer les collaborateurs de la Direction Service aux Clients à Rennes.

Un autre chantier majeur nous attend, celui de la modernisation de nos systèmes informatiques. Depuis quelques années déjà, nous développons des outils informatiques selfcare, avec entre autres l'application Mon Site Assuré (MSA). Elle permet aux assurés d'obtenir en quelques clics toutes les informations et documents nécessaires, en toute autonomie, depuis leur smartphone. L'objectif est de réduire les contacts à faible valeur ajoutée et ainsi offrir à nos courtiers un service de qualité.

*Notre différence, notre Qualité
de service, la meilleure
du marché*

Agnès RICHE
Directrice Générale Adjointe en
charge de la Direction des Services
aux Clients



Nos équipes spécialisées en Assurance de Personnes

Nos équipes de gestion spécialisées en Assurance de Personnes sont basées à Rennes. Leur engagement : délivrer un accompagnement de qualité et traiter les demandes en moins de 48h.

Les services en quelques chiffres

- > Plus de 100 gestionnaires répartis sur les pôles Production et Prestations
- > Plus de 22 000 appels par mois
- > 50 000 demandes clients par mois dont plus de la moitié par les espaces assurés et courtiers
- > Médecins conseils salariés et intégrés aux équipes

Les indicateurs de qualité de gestion courtiers

- > Taux de décroché supérieur à 95%
- > Délai d'attente pour avoir un gestionnaire inférieur à 10 secondes
- > Accessibilité via un numéro de téléphonie unique et dédié
- > Une note de satisfaction supérieure à 4,9/5 délivrée par nos courtiers Cercle
- > Une relation personnalisée par région

Nos équipes spécialisées en Assurance Dommages

Nos équipes de gestion spécialisées en Assurance Dommages sont basées à Lyon. Leur engagement : délivrer un accompagnement de qualité et traiter les demandes en moins de 48h.

Les services en quelques chiffres

- > Plus de 50 souscripteurs et gestionnaires indemnisation
- > 4 500 appels par mois
- > 10 000 demandes par mois

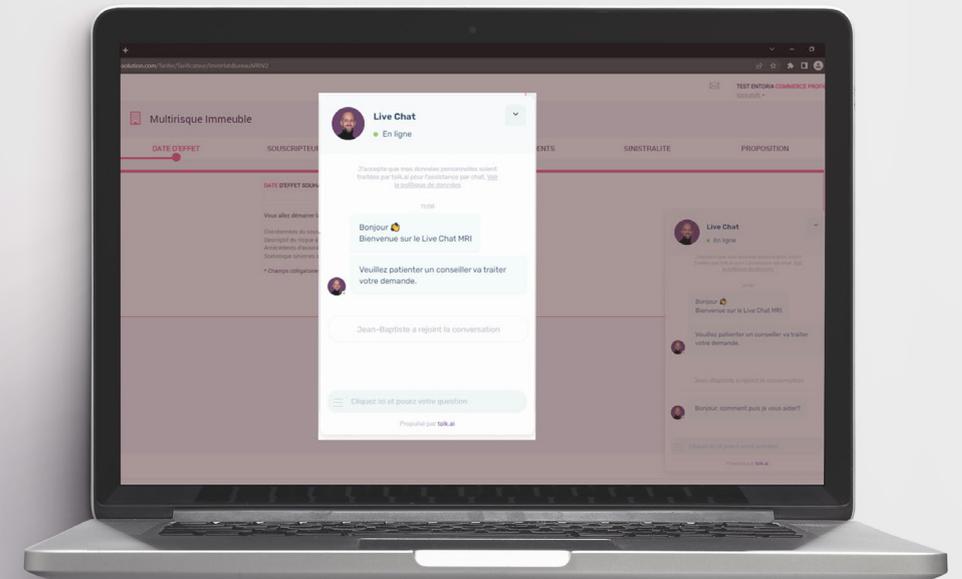
Les indicateurs de qualité de gestion courtiers

- > Taux de décroché supérieur à 95%
- > Souscription en moins de 24h
- > Traitement des actes de gestion en moins de 48h

NOUVEAUTÉS 2023/2024

Des services de chat progressivement étendus à tous nos parcours

Disponible pour commencer sur le parcours MR Immeuble, les courtiers peuvent poser leurs questions en live et obtenir une réponse immédiate de la part de nos souscripteurs.



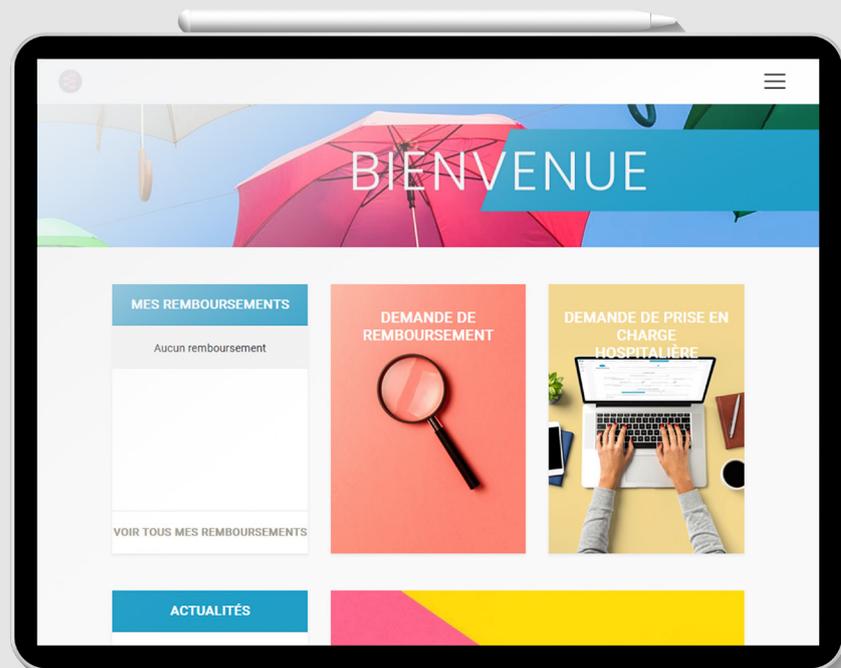
Les services digitaux pour nos assurés

Mon Site Assuré

L'application Mon Appli Assuré d'Entoria regroupe de nombreux services et fonctionnalités, pour faciliter les démarches des assurés. Ils peuvent obtenir en quelques clics toutes les informations et documents nécessaires en toute autonomie depuis leur smartphone.

Cette application permet aux assurés de :

- › Télécharger la carte de tiers payant
- › Consulter et suivre leurs décomptes
- › Retrouver la réponse aux questions fréquentes sur la Foire Aux Questions
- › Modifier leurs informations personnelles en toute sécurité
- › Réaliser de nombreuses démarches en ligne
- › Rechercher le professionnel de santé le plus proche grâce à l'annuaire de géolocalisation Carte Blanche
- › Profiter de conseils et diagnostics de professionnels de santé 24h/24 et 7j/7 grâce au service de téléconsultation MédecinDirect

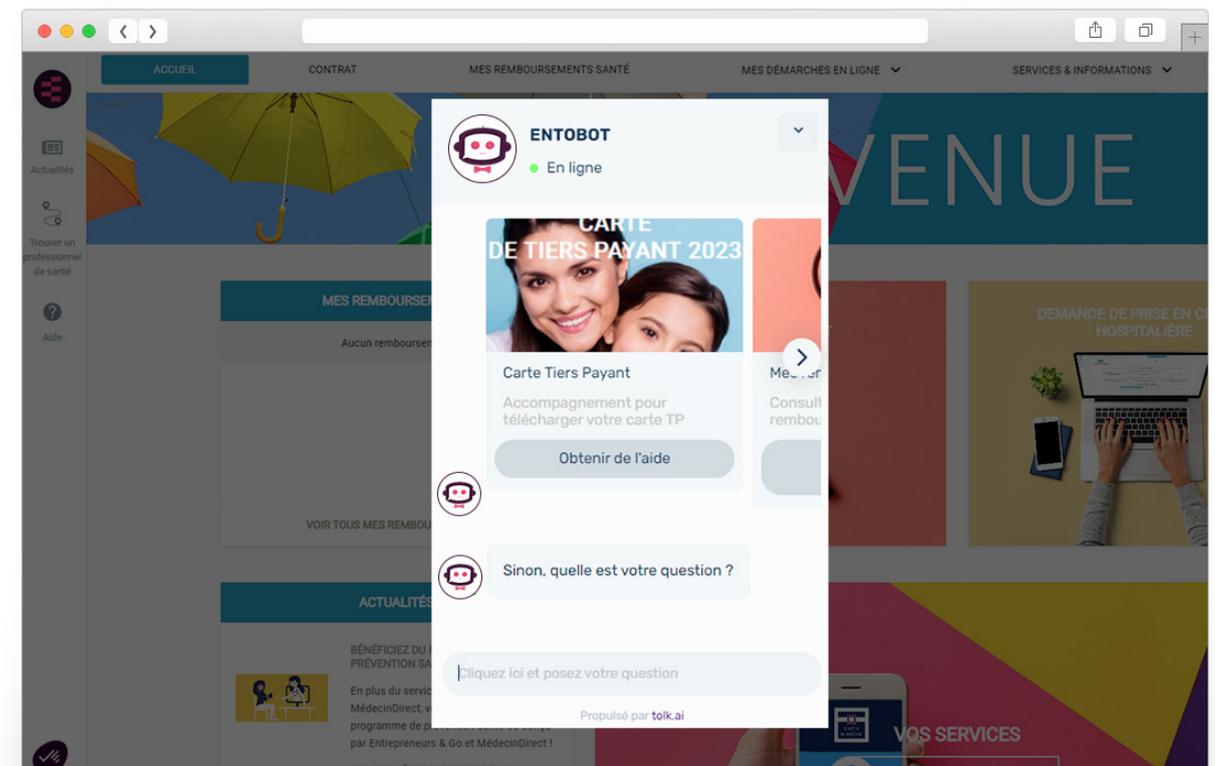


Entobot, un robot conversationnel au service des assurés

Notre service Entobot repose sur une intelligence artificielle capable de traiter la plupart des demandes (carte de tiers payants, échéanciers...) et d'apporter des réponses immédiates à nos assurés.

Entobot en quelques chiffres

- › Plus de 81 000 conversations par an
- › Taux de résolution supérieur à 99%
- › Qualité du contenu supérieure à 96%





06

Notre engagement RSE

Une culture d'entreprise résolument orientée courtiers et résultats

« Protéger les Entrepreneurs qui développent l'économie locale » : voici la mission collective que les collaborateurs d'Entoria se sont fixés. Ils s'engagent au quotidien pour servir nos courtiers partenaires et incarner notre proposition de valeur auprès d'eux.

Entoria est une structure à taille humaine avec des ambitions fortes. Une culture d'entreprise résolument orientée courtiers et résultats qui responsabilise et implique nos équipes tout au long du process de conception, vente et gestion de nos produits.

Et c'est à ce titre que nous sommes convaincus qu'il est de notre responsabilité d'accompagner leur évolution, tel que leur développement de compétences que nous avons placé au coeur de notre stratégie.

Nous nous fixons également pour ambition de créer un collectif qui oeuvre en transverse dans un objectif commun de performance et de satisfaction courtiers. C'est pourquoi nous avons souhaité mettre nos collaborateurs à l'honneur notamment à travers notre site institutionnel mais aussi sur les murs de nos différents sites. Découvrez-les en nous rendant visite ou en les écoutant parler de leurs métiers et de ce qui les anime au quotidien sur notre site : www.entoria.fr



Entoria est par ailleurs depuis longtemps une entreprise fortement engagée en matière de RSE. Notre démarche participative s'articule autour de 3 piliers :

- > Favoriser la qualité de vie et des conditions au travail de nos équipes
- > Réduire l'impact environnemental de notre activité et de nos sites
- > Être un partenaire économique respectueux et intègre

Plus de 50 actions ont ainsi été entreprises par nos collaborateurs : déploiement d'une politique de sobriété énergétique, soutien à des associations, encouragement à la mobilité écologique.

Entoria est une équipe unifiée avec une mission claire : travailler en transversalité au service de nos courtiers partenaires.

Karine USUBELLI

Directrice des Ressources Humaines

Nos chiffres clés

- > 350 collaborateurs
- > 63% de collaboratrices
- > 90/100 index égalité professionnelle
- > 38 ans de moyenne d'âge

Nos sites

Télétravail, flex office, transversalité, agilité. Nous accueillons nos collaborateurs dans des espaces pensés pour accompagner ces nouveaux modes d'organisation du travail.

Tout est mis en œuvre pour faciliter les échanges et les réflexions communes entre nos différentes Directions et permettre une collaboration performante au service de nos courtiers partenaires.

Bien situés, modernes et lumineux, nos locaux constituent un environnement de travail stimulant et confortable dans lequel chacun de nos collaborateurs peut s'épanouir professionnellement.



Lyon



Levallois



Rennes

Des collaborateurs engagés



Notre engagement RSE

Entoria œuvre pour adopter des pratiques éthiques et durables, cherche à contribuer à l'amélioration de la Société en soutenant notamment les Entrepreneurs et en tenant compte des impératifs de protection de l'environnement.

Ainsi, depuis plusieurs années, nous avons engagé avec nos collaborateurs volontaires une démarche RSE participative qui s'articule autour de 3 piliers :

- Favoriser la Qualité de Vie et des Conditions au Travail de nos équipes
- Réduire l'impact environnemental de notre activité et de nos sites
- Être un partenaire économique respectueux et intègre

Plus de 50 actions ont été menées, telles que :

- Le déploiement d'une politique de sobriété énergétique (campagne de sensibilisation, audit énergétique, ...)
- Le soutien à une association qui œuvre sur la Santé, notre cœur de métier ;
- Le soutien aux assurés de nos courtiers en difficulté (fonds social) ;
- Le recrutement de plus de 10% de notre effectif en apprentissage, avec une valorisation de leurs missions et une transformation en CDI de 50% d'entre eux ;
- Des actions en faveur des mobilités douces (subventions accessoires vélos...).

The image features a dark blue and purple gradient background with a city skyline at dusk. A prominent skyscraper is on the left, and a construction crane is in the center. The Entoria logo is in the top left, and the slogan is in the lower left. Contact information is at the bottom left.

Entoria

À vos côtés.
Pour longtemps.

Entoria – 166 rue Jules Guesde – 92300 Levallois-Perret
SAS au capital de 2 000 000 € – SIREN 804 125 391 RCS Nanterre – N° ORIAS : 19 005 943