

# « Nous avons senti chez Intelcia une agilité et capacité d'adaptation très forte »

Le courtier en pleine forme du marché français, numéro X de son marché, a enchaîné les acquisitions ces derniers mois, embarqué plus tôt que les autres l'IA et le speech analytics\* dans sa relation client à distance. **Pierre-Alain de Malleray, le président de Santiane** dévoile les secrets de la collaboration nouée avec Intelcia, depuis dix ans.

**D**ans quel contexte Santiane a-t-il décidé de confier à un tiers une partie de son acquisition clients, avec quels objectifs ?

Pierre-Alain de Malleray : lorsque nous avons décidé, il y a dix ans, de confier à Intelcia la construction d'une plateforme à Casablanca, nous arrivions à un moment précis de notre histoire où il devenait important de diversifier nos équipes et nos bassins d'emploi. C'était aussi une façon de challenger l'expertise de distribution constituée chez Santiane, avec un acteur reconnu de la place, ayant déjà une expérience en courtage d'assurance en France.

Nous avons besoin d'avancer vite et avons apprécié les échanges avec les équipes d'Intelcia. Nous avons senti chez eux une agilité et une capacité d'adaptation très forte, dans un délai très court. De nombreux changements ont été d'ailleurs opérés durant les premières années, afin d'arriver au résultat escompté. Je crois qu'une partie du succès tient au fait que nous ne nous sommes pas situés dans un contexte client-fournisseur mais avons travaillé ensemble à l'élaboration d'un modèle de sous-courtage s'inspirant de la culture des deux partenaires.

**De nombreux concurrents de l'entreprise (dirigée par Karim Bernoussi) pourraient-ils réaliser le même service, la même prestation ?**

Difficile de répondre à cette question sans avoir testé ! Ce qui est sûr, c'est que nous avons construit de très belles choses avec Intelcia, qui fonctionnent très bien et dont nous sommes fiers aujourd'hui. Mais il est certain que chaque journée est un nouveau challenge. Faire une très bonne journée, tout le monde peut y arriver. En revanche, c'est plus compliqué de rester très performant dans la durée et c'est ce que nous réussissons chez Santiane, grâce à des partenaires comme Intelcia.

**L'IA est-elle déjà embarquée dans vos parcours clients, comment ?**

L'IA a commencé à se diffuser dans notre entreprise pour alléger ou faciliter certaines tâches effectuées en après-vente. Mais nous sommes encore loin de nos ambitions sur ce point et de nombreux chantiers sont lancés pour mettre l'IA au service de nos clients et collaborateurs.



**Le dispositif mis en place par Intelcia pour le compte de Santiane :**

« Nous réalisons l'acquisition de nouveaux assurés, la gestion des contrats, et le développement de la valeur des clients (Upsell et Xsell). Le dispositif a été apprenant, puisque nous avons démarré les opérations en mode cogestion au Maroc où nous fournissons les équipes, l'infrastructure et Santiane le management. Une fois les performances et la qualité stabilisées, nous avons repris le pilotage des équipes opérationnelles et continuons à collaborer dans un esprit d'amélioration continue. » **Frédéric Brébion, Directeur Commercial - Région France.**

**Pierre-Alain de Malleray, Pdg de Santiane. En 2023, Santiane a acquis UGIP, Julia Assurances et Appli-KEY.**

