

# Que s'est-il passé cette semaine sur le secteur de la santé ?

## Chez nos clients et nos prospects ...

### La Mutuelle nationale territoriale (MNT) chamboule tout

Source L'Argus de l'assurance 28 juin 2018

- En 3 ans, la MNT a opéré une véritable transformation :  
**2015**
  - > Création d'un nouveau territoire de marque : « être utile est un beau métier »
  - > Mise en place de la nouvelle gouvernance
  - > Refonte de l'offre santé, et partenariat avec Smacl Assurances pour l'assurance auto et habitation**2016**
  - > Mise en place d'un nouveau socle technique
  - > Refonte de l'offre prévoyance
  - > Refonte des télécoms et des postes de travail, gestion dématérialisée de la prévoyance**2017**
  - > Mise en place du groupe Vyv
  - > Finalisation de la nouvelle organisation et arrêt du régime obligatoire
  - > Fin de l'évolution des systèmes d'information (bureau métier, espace digital collectivités, etc.) grâce à une architecture moderne fondée sur les logiciels libres, les API et les nouvelles technologies
- Niveau méthode, la MNT a privilégié un mode participatif. Sur quelque 1 200 salariés, la moitié a contribué à définir le processus de transformation, et 200 à 300 y ont directement participé. La démarche s'est accompagnée d'un engagement fort vis-à-vis des salariés : l'absence de réduction des effectifs et de mobilité géographique imposée.
- Au total, un millier de salariés sur 1 200 ont vu leurs fonctions évoluer en 2017 (dont 500 qui ont signé un avenant à leur contrat de travail, actant une modification substantielle de leur activité), et une cinquantaine de collaborateurs a rejoint la Caisse nationale d'Assurance maladie (Cnamts) à la suite de la décision de la mutuelle de se désengager d'une gestion du régime obligatoire (RO) au déficit structurel et persistant.

### Maaf, Macif, Maif : des agences qui se digitalisent

Source : L'Argus de l'assurance -28 juin 2018

- Les mutuelles d'assurance expérimentent de nouveaux concepts d'agences. Objectifs : adapter le réseau physique à l'heure du digital, mais aussi fidéliser les sociétaires et attirer des prospects dans un univers plus concurrentiel.
- Accueil personnalisé, café et Wi-Fi gratuit, conseillers mobiles équipés de tablettes... À l'heure du digital, l'assurance est confrontée, comme les autres secteurs de services, à la baisse de la fréquentation de ses points de vente physiques (environ 4 à 7 % l'an dernier, selon les mutuelles interrogées par L'Argus). Le réseau n'en demeure pas moins incontournable pour les mutuelles sans intermédiaires (MSI) dont les agences constituent la force de vente.
- « Lorsque le client fait l'effort de se déplacer en agence, l'expérience doit être différenciante », souligne Nathalie Ciornei, directrice département réseau agences Maaf.
- Un « digital d'usage » fait ainsi son apparition dans les agences afin de « fluidifier le parcours client ». Explications : dans leurs nouveaux concepts d'agences, la Macif et la Maaf ont créé, par exemple, un parcours client personnalisé qui laisse la place à l'autonomie. Dépossédés de leurs bureaux, ce sont les conseillers, équipés de tablettes, qui se déplacent jusqu'aux clients. Des outils digitaux sont laissés à la disposition des sociétaires pour consulter des offres ou réaliser des opérations simples, comme imprimer des attestations.
- À l'instar de la Maif, qui veut faire de ses délégations conseil des espaces communautaires accueillant artistes et conférences, elles cherchent à renforcer la relation avec leurs sociétaires, mais aussi à attirer des prospects dans un univers devenu beaucoup plus concurrentiel. L'enjeu : installer la marque dans les esprits.



## Carte Blanche Partenaires enrichit son service d'accompagnement hospitalier

Source : L'Argus de l'assurance – 28 juin 2018

- Son guide des établissements de santé (médecine, chirurgie et obstétrique) vient d'être enrichi avec une nouvelle méthodologie d'évaluation.
- Pour permettre une réponse plus en adéquation avec sa situation, l'assuré en plus d'un choix parmi 700 pathologies référencées, doit indiquer désormais sa tranche d'âge. La conjugaison de ces deux critères, pathologie et tranche d'âge, assure la qualité et l'exhaustivité de l'information mise à disposition.
- Chaque établissement de santé est évalué selon ces deux critères et obtient entre une et trois étoiles. La méthodologie utilisée permet de répondre aux différentes questions que peut se poser un assuré, comme par exemple la durée moyenne du séjour, le nombre de séjours ou le taux de ré-hospitalisation à sept jours, l'attractivité de l'établissement, etc.

## Allianz, Axa, Generali : à la recherche de l'organisation idéale

Source : L'Argus de l'assurance – 28 juin 2018

En l'espace d'un an, trois des principales compagnies d'assurance en France – Axa, Generali et Allianz – ont transformé leur organisation. Retour sur les stratégies de restructuration adoptées par ces entreprises qui ambitionnent toutes d'être plus réactives aux attentes de leurs clients.

- **Axa France :**
  - Suite à l'arrivée à sa tête de Jacques de Peretti, en février 2017, la compagnie passe d'une organisation par produits, orientée vers les distributeurs, à une organisation par métiers, tournée vers les clients (quel que soit le canal de captation).
  - Trois grandes directions opérationnelles sont créées : Axa particuliers et IARD entreprises, Axa Santé et Collectives, et enfin Marques et Clients Multi accès.
- **Generali France :**
  - Aménagée depuis quatre ans en « univers clients », l'architecture de la filiale française de l'assureur italien s'articule depuis avril dernier autour de cinq marchés cibles : particuliers IARD et prévoyance, épargne et gestion de patrimoine, Pro-PE (pour Petites Entreprises) et entreprises IARD, protection sociale des Pro-PE, et protection sociale des entreprises.
- **Allianz France :**
  - Si l'organisation fonctionnelle reste inchangée, ce sont les modes d'interaction qui ont évolué.
  - Au cours des huit derniers mois, la compagnie – sur une initiative de son PDG Jacques Richier – a ainsi créé deux écosystèmes (Ma mobilité et Ma santé) et s'appête à en lancer trois nouveaux durant l'été (Mon avenir, Mon

entreprise, Ma construction), avant un dernier prévu pour la fin de l'année (Ma vie quotidienne). Particularité de ces communautés ? Elles rassemblent, en interne, des équipes pluridisciplinaires, appelées squads, organisées autour d'un même besoin client et comprenant chacune des actuaires, des informaticiens, des commerciaux, des spécialistes du marketing, des personnes du digital.

## AXA : une nouvelle application iOS « côte à côte »

Source : zdnet.fr – 28 juin 2018

- Repenser la relation client passe de plus en plus par une refonte complète des outils logiciels. C'est en tout cas le parti pris de l'assureur AXA, qui vient de déployer un nouvel outil, nommé Discovery.
- Avec leur iPad Pro d'Apple, les 2.500 commerciaux itinérants d'AXA utilisent désormais cette application qui :
- A pour but de modifier le rapport entre le client et le conseiller en faisant adopter à ce dernier une position « côte à côte », afin de partager les informations qui s'affichent sur l'écran, en lieu et place d'une démarche classique « face à face » ;
- Répond à la Directive sur la Distribution en Assurance (DDA) ;
- Illustre la quantité des informations sociales et patrimoniales des client récoltées par des jauges de couleur ;
- Intègre un travail conséquent de gamification réalisé par des spécialistes de l'UX ;
- Permet de prendre en photo et de numériser les documents d'identité et le RIB du futur client ;
- Intègre une fonction de signature électronique.
- Résultats, côté adoption, 82% des affaires sont désormais signées électroniquement, contre seulement 15 % il y a 24 mois.

## Klesia : chiffre d'affaires stabilisé et résultat net positif en 2017

Source : L'Argus de l'assurance – 27 juin 2018

- Le groupe de protection sociale Klesia voit son chiffre d'affaires fortement progresser en santé (+17,36% à 837,2 millions d'euros) et prévoyance (+8,38% à 588,5 millions d'euros), essentiellement suite à ses récentes évolutions de périmètre (intégration de la mutuelle UMC au sein de Klesia Mut').
- Son résultat, déficitaire sur l'exercice 2016, redevient excédentaire.

## Pour la culture générale ...

### Spécial transformation : « On ne peut pas devenir une start-up nation du jour au lendemain »

Source : L'Argus de l'assurance – 28 juin 2018

- Gilles Babinet, digital champion de la France auprès de la Commission européenne, et Bernard Spitz, président de la Fédération française de l'assurance (FFA), livrent leur analyse sur la nouvelle économie et la nécessaire régulation de ses dérives.
- Si la France a pris le train de la transformation, mais le voyage est encore long et l'Hexagone ne doit pas passer à côté, notamment, des enjeux de la formation et de l'accès aux données.
- Entretien complet à retrouver sur : <http://www.argusdelassurance.com/acteurs/special-transformation-on-ne-peut-pas-devenir-une-start-up-nation-du-jour-au-lendemain.131023>

### Quel avenir pour la médecine et les médecins à l'heure du tout technologique ?

Source : L'Argus de l'assurance – 25 juin 2018

- Michel Cymes, médecin médiatique et cofondateur de la plateforme de prévention en ligne Betterise, tente de répondre à la question

: prise de RDV en ligne, aide au diagnostic / à la prescription, suivi à distance et coaching des patients, banque d'organes...

- Vidéo de 9mn à visionner sur : [https://www.frenchweb.fr/quel-avenir-pour-la-medecine-et-les-medecins-a-lheure-du-tout-technologique/329012?utm\\_source=FRENCHWEB+COMPLETE&utm\\_campaign=62ac7c2f69-9-EMAIL\\_CAMPAIGN\\_2018\\_06\\_27\\_AM&utm\\_medium=email&utm\\_term=0\\_4eb3a644bc-62ac7c2f69-107032005](https://www.frenchweb.fr/quel-avenir-pour-la-medecine-et-les-medecins-a-lheure-du-tout-technologique/329012?utm_source=FRENCHWEB+COMPLETE&utm_campaign=62ac7c2f69-9-EMAIL_CAMPAIGN_2018_06_27_AM&utm_medium=email&utm_term=0_4eb3a644bc-62ac7c2f69-107032005)

### Emplois dans l'assurance : des effectifs en progression

Source : L'Argus de l'assurance – 27 juin 2018

- Selon les données de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance, la branche comptait 146 800 salariés au 31 décembre 2017. Soit 600 personnes de plus qu'en 2016.
- 13 650 personnes ont été recrutées en 2017, la part des nouveaux entrants s'établissant à 9,3%, taux le plus important depuis dix ans.
- A noter également, plus d'un salarié sur quatre (26%) est désormais recruté via l'alternance.

