

Eovi Mcd mutuelle, lauréate du Trophée de « La Meilleure expérience assuré Santé »

Engagée dans une transformation opérationnelle d'ampleur depuis 18 mois, ce prix vient récompenser un projet construit avec les équipes au service du client.

Eovi Mcd mutuelle est lauréate du Trophée de la « Meilleure expérience assuré Santé » 2018. Remise lors de la cérémonie des 17^{ème} Trophées de l'Assurance, cette récompense distingue la mutuelle pour la qualité de l'expérience client, alors qu'elle est engagée dans une transformation opérationnelle d'envergure qui concerne les pratiques métiers, l'organisation et la culture de la mutuelle pour l'amélioration continue de la qualité de service aux adhérents.

Un Trophée gagné sur la base d'une expérience vécue

Les Trophées de l'Assurance récompensent les acteurs du secteur à partir d'un panel de 8 000 personnes, 5 200 expériences pour le domaine de la santé, analysées par un organisme indépendant à travers 4 temps forts de l'expérience client : la souscription d'un contrat, la demande de remboursement, la réclamation et la résiliation d'un contrat. Eovi Mcd mutuelle s'est vue décerner le prix de la Meilleure expérience assuré en Santé, sujet qui a connu des évolutions majeures ces dernières années et qui marque la capacité d'adaptation de l'entreprise.

La satisfaction de l'adhérent au cœur du plan stratégique « Ambition 2020 »

La transformation opérationnelle a été pensée pour optimiser la satisfaction du client. Pour adapter en continu nos pratiques, un pilotage de la performance de la qualité a été mis en place, ce qui permet à la mutuelle d'être certifiée ISO 9001. En soutien de la démarche qualité, la satisfaction de nos clients est régulièrement évaluée par des mesures à chaud sur des points de contact client clés ou des mesures flash régulières, donnant lieu à des actions correctives. Cette démarche implique une approche transversale du parcours client qui engage tous les métiers, tous les acteurs : de la gestion aux plateaux téléphoniques, en passant par les équipes commerciales. C'est le cœur même de la stratégie d'Eovi Mcd mutuelle et de la transformation opérationnelle associée.

Une distinction qui récompense l'engagement de toute l'entreprise

Eovi Mcd mutuelle a lancé en avril 2017 une transformation opérationnelle de grande ampleur. Construit avec les collaborateurs et pensé pour les adhérents, ce projet a permis de jeter les bases d'un nouveau modèle de mutuelle capable de s'adapter aux besoins de ses adhérents en leur permettant un accès toujours plus fluide à ses services.

Cette transformation s'est engagée autour de 4 grands axes : la réorganisation de la relation client avec la mise en place de plateaux virtuels ou la dématérialisation des flux entrants, la réorganisation des réseaux commerciaux individuels et collectifs et de la gestion. En fil rouge l'optimisation de l'expérience et du parcours client.

Si 1 500 collaborateurs sont directement concernés par cette transformation opérationnelle, c'est aussi la modernisation de toute la mutuelle qui a été mise en œuvre par un renouveau de ses processus, de son organisation et de sa culture. Le dialogue social a ainsi permis de mettre en place de nouveaux accords autour notamment de l'intéressement et de la participation mis en œuvre dès 2018, incluant des critères de satisfaction client ou encore du télétravail en cours d'expérimentation.

Une transformation opérationnelle nourrie par les outils digitaux

En 2017, 87%¹ des dirigeants de PME et ETI ne font pas encore de la transformation digitale une priorité stratégique pour leur entreprise. Pour Eovi Mcd mutuelle, la digitalisation est au cœur de la transformation et intervient de façon transversale sur l'ensemble des projets. Outre le chantier de dématérialisation, les outils numériques irriguent aujourd'hui l'ensemble des modes de travail des collaborateurs (les outils collaboratifs, l'intranet ou la formation avec la @mutuelleademy). L'acculturation des collaborateurs à ces outils permet d'améliorer leur employabilité.

L'expérience client bénéficie également de cette modernisation avec le développement de l'omnicanal, pour faciliter le dialogue, quel que soit le point de contact ; des plateaux virtuels ou du lead management pour les prospects.

Une transformation opérationnelle au service du Groupe AÉSIO

La mise en œuvre de cette transformation opérationnelle s'inscrit dans la trajectoire de convergence des mutuelles du Groupe Aésio. Les changements opérés au sein de la mutuelle doivent faciliter le projet de fusion grâce à une organisation plus rationnelle et efficace apportant des conditions favorables à la création d'une véritable plateforme de services, pour les adhérents.

« Ce trophée est une récompense à la hauteur de l'engagement et des efforts consentis par nos équipes, il est la preuve de l'efficacité de notre plan stratégique, au service de nos adhérents. Je suis heureux de constater que nous sommes en avance par rapport aux objectifs, fixés pour 2020 », déclare Eric Gex-Collet, Directeur Général d'Eovi Mcd mutuelle, Directeur général adjoint du Groupe Aésio.

« Au-delà de nos travaux de simplification d'accès, d'achat et d'usage, c'est bien la qualité de la relation humaine et la proactivité de nos conseillers dans nos interfaces avec les clients qui permet de créer une expérience remarquable », souligne Sophie Chastain-Lopez, Directeur clients, développement et innovation.

Eovi Mcd mutuelle est membre du Groupe AÉSIO :

À propos du Groupe AÉSIO :

Le Groupe AÉSIO, leader en assurance de personnes, est né le 5 juillet 2016 du rapprochement d'Adréa mutuelle, Apréva mutuelle et Eovi Mcd mutuelle. Il s'agit de la première Union Mutualiste de Groupe (UMG), la forme la plus intégratrice et structurante d'union respectant les normes de Solvabilité 2.

Le Groupe AÉSIO et ses mutuelles sont animés par un projet commun : construire ensemble un modèle économique et sociétal durable, à travers une performance opérationnelle exigeante et par le développement des marchés des grandes entreprises et du courtage et des branches professionnelles ainsi que la diversification des produits et services.

¹ Etude de BPI France, septembre 2017.

Les chiffres clés du Groupe AESIO :

Plus de **3 millions** de personnes protégées
Plus de **40 000** entreprises adhérentes
Près de **360** agences sur tout le territoire
Plus de **3 500** collaborateurs
Plus d'**1,7 milliard** € de chiffre d'affaires en santé
Plus d'**1,5 milliard** € de fonds propres
Plus de **300%** de marge de solvabilité

A propos d'Eovi Mcd mutuelle

Eovi Mcd mutuelle se positionne comme un acteur national puissant, bénéficiant d'une très forte implantation en région : avec 1,3 million de personnes protégées, 20 852 entreprises adhérentes et plus de 200 agences réparties sur la France entière. Protection santé, prévoyance individuelle et collective, assistance, épargne, retraite... Son offre globale de protection de la personne s'adapte à chaque âge et à chaque étape clé de la vie.

Son engagement : apporter durablement à ses adhérents des solutions et des services de qualité, pour aider chacun à vivre mieux et à se sentir protégé dans toutes les situations.

Son ambition : réinventer le modèle mutualiste pour devenir une véritable plateforme de services de santé et d'accompagnement.

Eovi Mcd mutuelle en chiffres (2017)

882 millions d'euros de chiffre d'affaires (HT, santé, prévoyance)

1,3 million de personnes protégées

20 852 entreprises adhérentes

314,6 % de taux de couverture de marge de solvabilité

2 000 collaborateurs

+ de 200 agences sur toute la France

Plus d'information sur www.eovi-mcd.fr

Contacts presse :

Emmanuel François : 06 68 31 28 35 – emmanuel.francois@eovi-mcd.fr

Florence Szczepkowski : 01 56 03 12 53

Véronique Robin : 01 56 03 12 41