



Webinaire ADOM du 22 juin 2020

Introduction du Président

Bonjour à tous,

Je suis ravi de vous retrouver, même à distance, pour ce webinaire organisé avec notre partenaire MutLab.

J'espère que vous vous portez bien, et que vous avez échappé à ce virus. Je souhaite une bonne santé à chacun d'entre vous.

Le confinement a fortement perturbé le fonctionnement de nos mutuelles qui ont appliqué strictement l'ensemble des mesures de protection pour les salariées et les adhérents. : fermetures d'agences, de plateaux de gestion, télétravail, prises de congés, équipement des collaborateurs,...

Le développement a été, de fait, suspendu, mais les équipes ont souvent été réaffecté sur la prise de contact, l'écoute, le service, la fidélisation de nos adhérents. Le service aux mutualistes a pu être assuré dans des conditions correctes.

Il faut souligner l'investissement et l'implication des Livres III qui ont été sur la première ligne de front pour une partie de leurs activités. Je pense, en particulier, aux cliniques, centres médicaux, HEPAD,... dont les personnels ont fait preuve de courage, de dévouement, de professionnalisme pour la prise en charge des patients. Nous pouvons les saluer et les remercier pour cela.

Au niveau de l'ADOM, nous avons été contraints de supprimer cette année notre Journée Annuelle de ce 20 mars, ainsi que de reporter nos instances et nos Matinées. J'espère que nous pourrons les reprendre progressivement à partir de septembre. Nous vous tiendrons au courant, mais n'hésitez pas à consulter notre site et nos réseaux sociaux pour avoir les informations régulièrement.

Cette période a fait émergée de nouvelles modalités de travail pour les collaborateurs et de relations avec les adhérents. Le télétravail, la relation à distance ont pris une place importante et vont certainement la garder dans le temps.

Dans ce cadre, nous avons intérêt à réfléchir sur nos pratiques, nos méthodes, nos outils qui vont nous permettre de renforcer, améliorer, qualifier notre relation adhérent. Dans l'objectif de toujours mieux différencier le service fourni aux adhérents. Le digital devenant un vecteur incontournable de ces nouvelles pratiques.

C'est ce que nous vous proposons aujourd'hui avec Samir BOUMARAF, Président de MutLab, au travers de ce webinaire sur : « Permettre aux mutuelles d'apporter davantage de valeur à leurs adhérents grâce à une application mobile différenciante et à forte valeur ajoutée ».

Nous avons eu le plaisir de voir Samir lors de notre Matinée du 21 novembre 2019 dans son animation sur « l'obsession de l'expérience client » qui avait connu un franc succès, et je suis persuadé de l'intérêt de ses propos d'aujourd'hui, et cela même à distance ! Je lui laisse donc la parole, en le remerciant encore de sa contribution à nos réflexions pour améliorer les approches et les services aux mutualistes.