

Lundi 22 juin 2020

WEBINAIRE



Permettre aux mutuelles d'apporter davantage de valeur à leurs adhérents grâce à une application mobile différenciante et à forte valeur ajoutée.



Un constat globalement partagé

UN ENVIRONNEMENT DIFFICILE

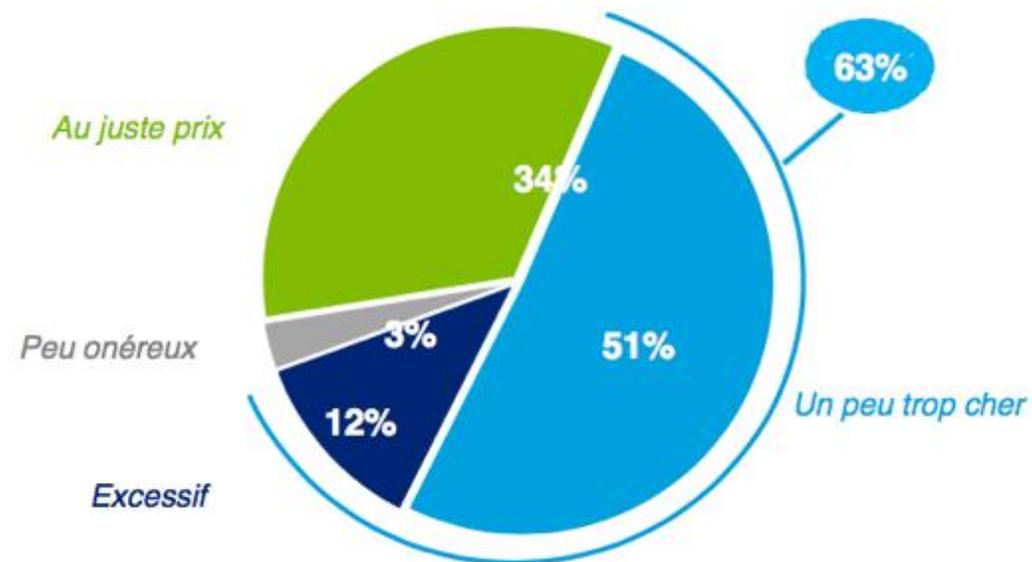
- La recherche d'avantages concurrentiels et de bénéfices pour les adhérents sont au cœur des stratégies de développement des mutuelles en raison de la maturité et des exigences du marché :
- Hyperconcurrentiel où l'offre est bien supérieure à la demande (+/- 330 mutuelles de santé);
 - Saturé avec un taux d'équipement des français en complémentaire santé de près de 95%;
 - Où l'adhésion relève plus généralement de la contrainte (renforcé par l'ANI) que de l'envie de se faire plaisir;
 - Où le bénéfice perçu, par les assurés, de leur complémentaire santé est en général faible.

Un constat globalement partagé

UN ENVIRONNEMENT DIFFICILE

→ Un coût des mutuelles perçu par les assurés comme élevé

→ Implique pour les Mutuelles **d'améliorer la valeur perçue**, par les adhérents, de leur complémentaire santé afin d'éviter les phénomènes **d'auto-assurance, d'approche consumériste, de switching ...**



Un constat globalement partagé

LES  ET LES BANQUES ONT FORTEMENT MODIFIÉ LES STANDARDS DE LA RELATION CLIENTS ET ÉLEVÉ LES ATTENTES EN CE DOMAINE

- Pouvoir interagir facilement et à tout moment avec leur marque;
- Disposer d'un **large choix de canaux** pour entrer en contact avec leur conseiller;
- Jouer un rôle **actif dans la gestion** de leurs contrats;
- **Ne pas avoir à se déplacer** dans une agence, pouvoir faire l'essentiel en mobilité;
- Ils ne se contentent plus d'un bon service, ils attendent d'être surpris par **un haut niveau de qualité** de service et d'accompagnement.

Un constat globalement partagé

LE DIGITAL EST UN ENJEU MAJEUR DE DIFFÉRENCIATION POUR LES MUTUELLES

Il y a un consensus quant au fait que les nombreuses obligations réglementaires (contrats responsables, paniers de soins, l'ANI, le Reste À Charge zéro ...) ne permettent plus d'innover en assurance santé sur votre corps de métier qu'est la complémentaire santé ;

Et par conséquent, les gisements d'innovation se concentrent essentiellement sur les services à apporter aux adhérents et sur l'excellence de leur accompagnement.

Le digital est une opportunité pour délivrer davantage de services aux adhérents et pour se différencier

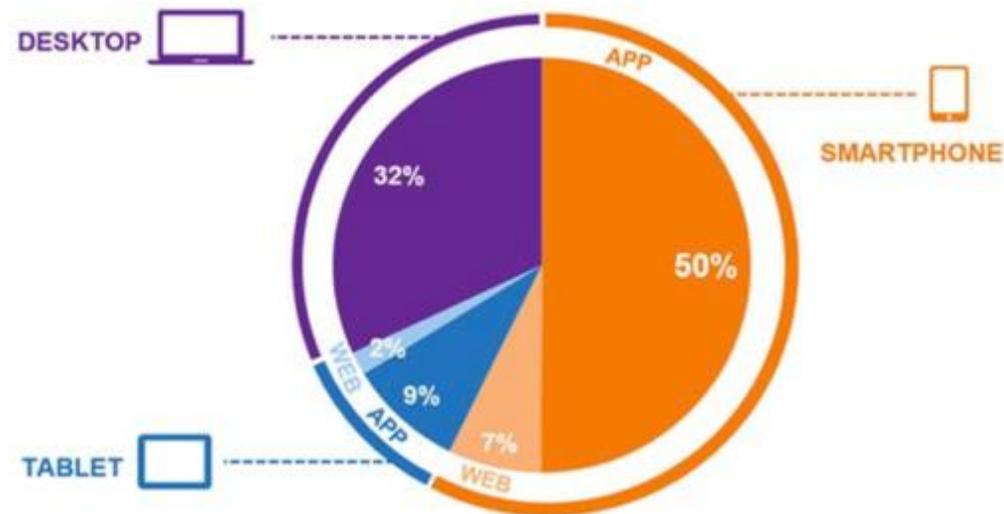
L'INTÉRÊT DE DISPOSER D'UNE APPLICATION MOBILE INNOVANTE ?

- Accroître l'attachement et la satisfaction de ses adhérents ;
- Améliorer la valeur perçue de ses services par ses adhérents ;
- Se différencier de acteurs déjà fortement engagés dans l'amélioration de leur expérience adhérents au travers des opportunités du digital ;
- Apporter de nouveaux services à ses adhérents ;
- Installer l'image d'une mutuelle positive, dynamique, innovante (...)
- Accroître la fidélité de vos adhérents et ainsi réduire vos résiliations.

Le digital comme opportunité de délivrer davantage de service aux assurés

LES GRANDS ACTEURS DU MARCHÉ Y ONT DÉJÀ PRIS DES POSITIONS

- Le trafic internet depuis mobile a désormais dépassé celui depuis un ordinateur. Sa simplicité d'usage et les nombreuses applications à disposition en ont fait un outil incontournable du quotidien des français et quelque soit leur génération.



Un constat globalement partagé

DES ASSURÉS

CONTRAINTS À RENONCER À DES SOINS

→ 4 français sur 10 renoncent à des soins à un moment donné :

- 43% pour des raisons financières
 - 600 € de reste à charge moyen par assuré et par an
 - 86% des assurés considèrent que celui-ci va d'ailleurs encore augmenter dans les prochaines années
- 42% pour des difficultés à obtenir un rendez-vous chez un professionnel de santé

→ 8 français sur 10 considèrent que les mutuelles sont légitimes à intervenir pour leur faciliter l'accès aux soins.

Un constat globalement partagé

DÉVELOPPEMENT D'UN MOUVEMENT GÉNÉRAL EN SANTÉ: **l'Empowerment**

L'intérêt des individus à augmenter leur capacité à agir sur les facteurs qui participent à leur état de santé. C'est le fruit du passage d'une approche curative de la santé, à une approche préventive.

Être acteur de sa santé

Sentiment qui est renforcé par la difficulté de certains patients à comprendre les prescriptions de leur médecin.

Une étude menée a relevé qu'en moyenne **un patient ne retient que 50% des informations** transmises par son médecin.

Un constat globalement partagé

UN FACTEUR IMPORTANT DU DÉVELOPPEMENT DES COMPLICATIONS MÉDICALES : **L'inobservance thérapeutique**



- Cela concerne 30 à 50% des malades et jusqu' à 90% de ceux atteints de pathologies chroniques
- Elle recouvre des situations très différentes :
 - Celui qui arrête son traitement au bout de deux jours parce qu'il se sent mieux;
 - Une personne âgée qui oublie régulièrement des comprimés
 - Un malade qui refuse délibérément de prendre son traitement
- Elle coûte cher :
 - Génère des complications et rechutes (1 million de journées d'hospitalisation et 8 000 décès)
 - 2 milliards de dépenses inutiles pour l'Assurance Maladie et les Complémentaires santé

L'impact de la période Covid-19

BANALISATION DU RECOURS AUX OUTILS NUMÉRIQUES

- Intensification de la digitalisation des échanges
Banques, assurances, services publics (...)
- Explosion de l'usage des outils de visioconférence
- Popularisation de la téléconsultation
Passée de 10 000 par semaine avant le confinement à 1 million par semaine pendant la période de confinement
- Promotion de leur intérêt par les pouvoirs publics

 **MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

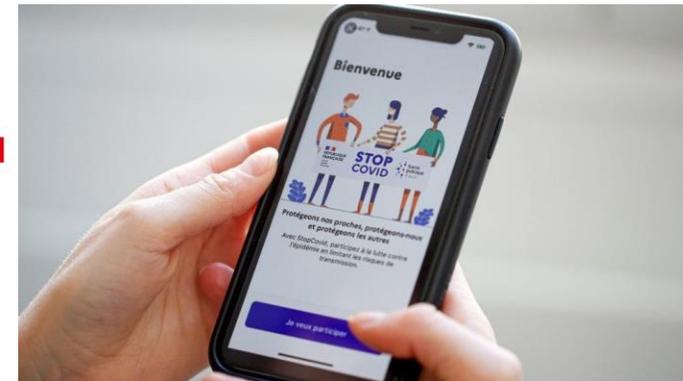
COVID-19 GÉNÉRATEUR D'ATTESTATION DE DÉPLACEMENT DÉROGATOIRE

Les données saisies sont stockées exclusivement sur votre téléphone ou votre ordinateur. Aucune information n'est collectée par le Ministère de l'Intérieur. L'attestation pdf générée contient un QR Code. Ce code-barres graphique permet de lire les informations portées dans votre attestation au moment de leur saisie. Il peut être déchiffré à l'aide de tout type de lecteur de QR code générique.

Remplissez en ligne votre attestation numérique :

Prénom

Nom



UNE AGENCE MOBILE AUGMENTÉE

*L'essentiel des services d'une agence
et bien davantage encore.*



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

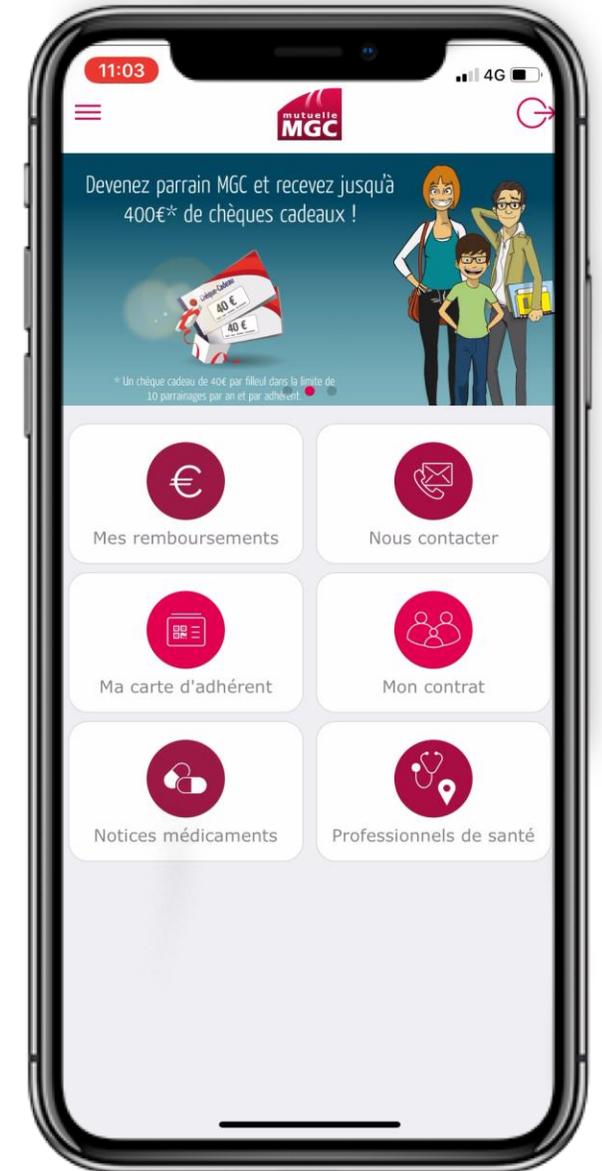
SELFCARE

AUTHONOMISATION DES ADHÉRENTS

Offre la possibilité aux adhérents d'effectuer des actions de gestion ou d'avoir recours à des informations de support en toute autonomie;

En plus de réduire les coûts de gestion de la mutuelle, il s'agit d'un service utile pour les adhérents recherchant plus d'autonomie, des services disponibles 24H/24H et le fait d'éviter d'éventuel temps d'attente au téléphone ou en agence;

Il peut réduire jusqu'à 30% les demandes à faible valeur ajoutée.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

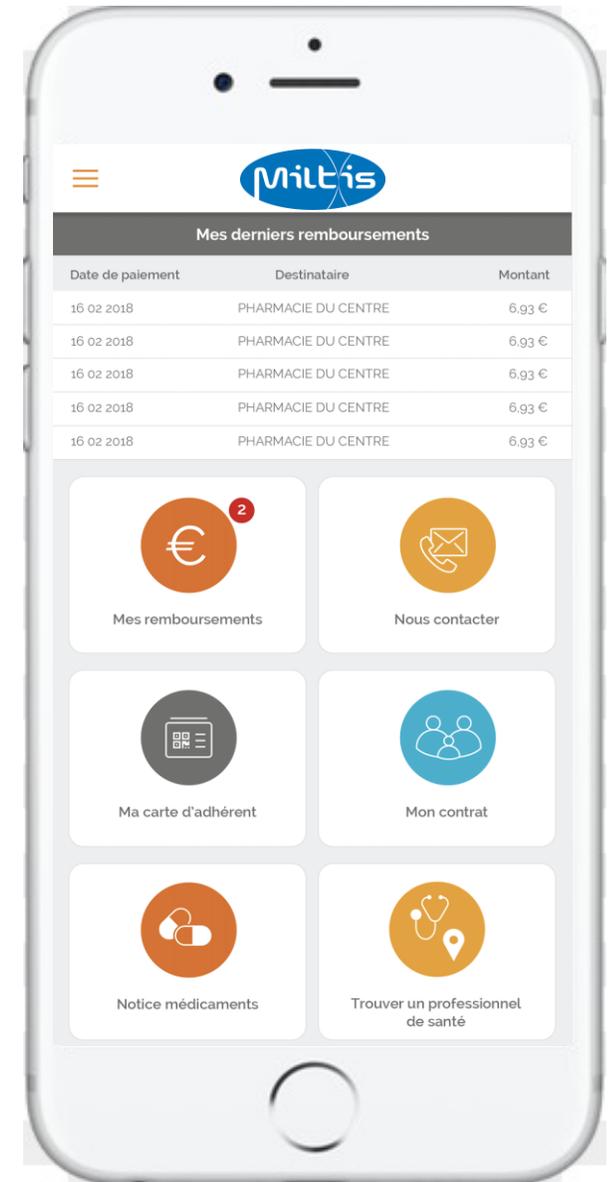
SELFCARE

AUTHONOMISATION DES ADHÉRENTS

Offre la possibilité aux adhérents d'effectuer des actions de gestion ou d'avoir recours à des informations de support en toute autonomie;

En plus de réduire les coûts de gestion de la mutuelle, il s'agit d'un service utile pour les adhérents recherchant plus d'autonomie, des services disponibles 24H/24H et le fait d'éviter d'éventuel temps d'attente au téléphone ou en agence;

Il peut réduire jusqu'à 30% les demandes à faible valeur ajoutée.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

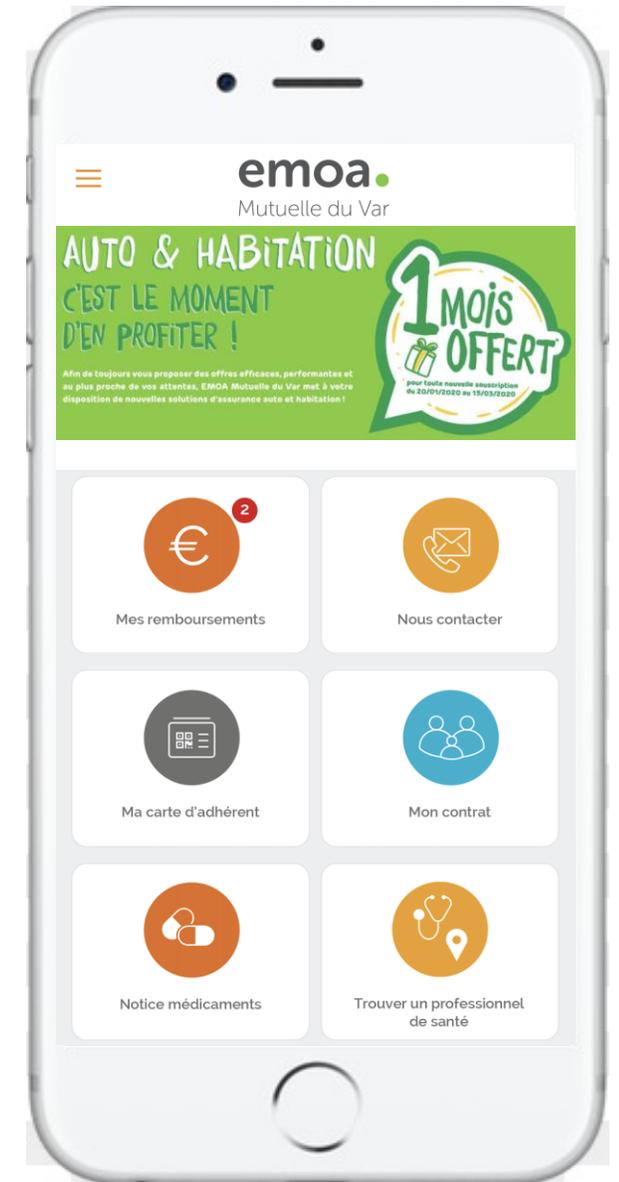
SELFCARE

AUTHONOMISATION DES ADHÉRENTS

Offre la possibilité aux adhérents d'effectuer des actions de gestion ou d'avoir recours à des informations de support en toute autonomie;

En plus de réduire les coûts de gestion de la mutuelle, il s'agit d'un service utile pour les adhérents recherchant plus d'autonomie, des services disponibles 24H/24H et le fait d'éviter d'éventuel temps d'attente au téléphone ou en agence;

Il peut réduire jusqu'à 30% les demandes à faible valeur ajoutée.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

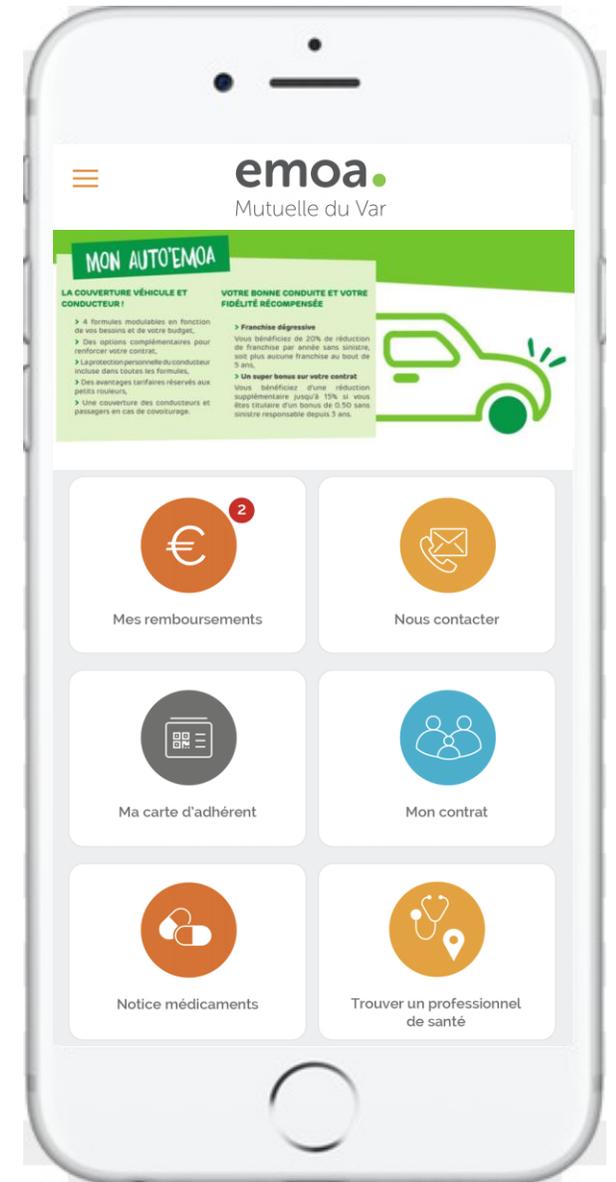
SELFCARE

AUTHONOMISATION DES ADHÉRENTS

Offre la possibilité aux adhérents d'effectuer des actions de gestion ou d'avoir recours à des informations de support en toute autonomie;

En plus de réduire les coûts de gestion de la mutuelle, il s'agit d'un service utile pour les adhérents recherchant plus d'autonomie, des services disponibles 24H/24H et le fait d'éviter d'éventuel temps d'attente au téléphone ou en agence;

Il peut réduire jusqu'à 30% les demandes à faible valeur ajoutée.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

SELFCARE

AUTHONOMISATION DES ADHÉRENTS

Offre la possibilité aux adhérents d'effectuer des actions de gestion ou d'avoir recours à des informations de support en toute autonomie;

En plus de réduire les coûts de gestion de la mutuelle, il s'agit d'un service utile pour les adhérents recherchant plus d'autonomie, des services disponibles 24H/24H et le fait d'éviter d'éventuel temps d'attente au téléphone ou en agence;

Il peut réduire jusqu'à 30% les demandes à faible valeur ajoutée.

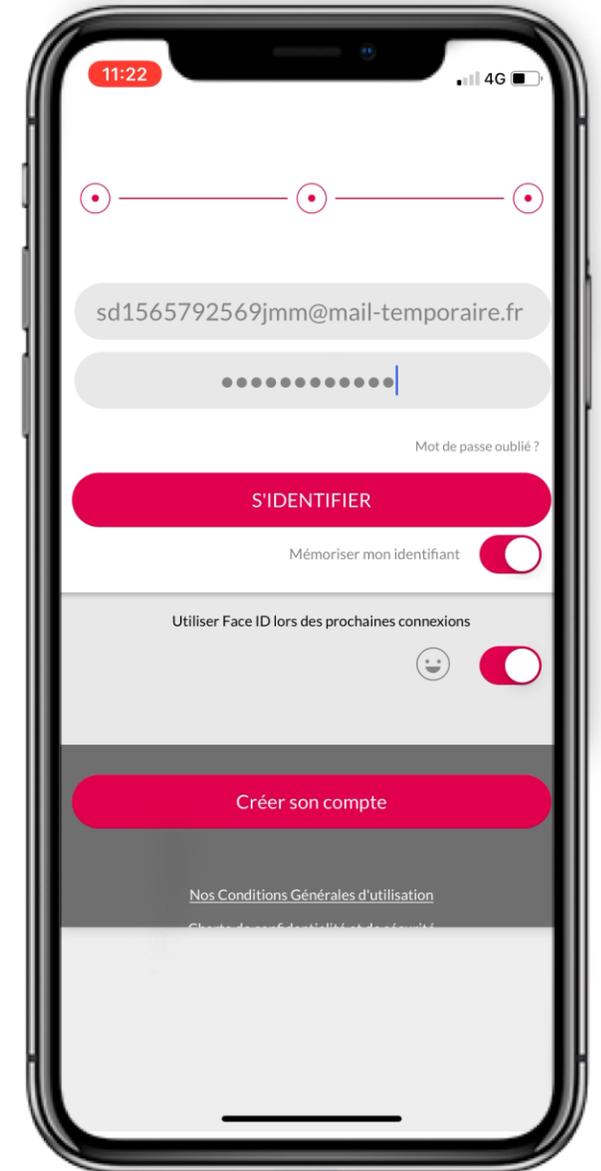


L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

CONNEXION ET IDENTIFICATION.

L'assuré se connecte à son application en saisissant ses identifiants de connexion.

S'il ne les connaît pas, il peut les demander. L'application les lui transmet en temps réel.

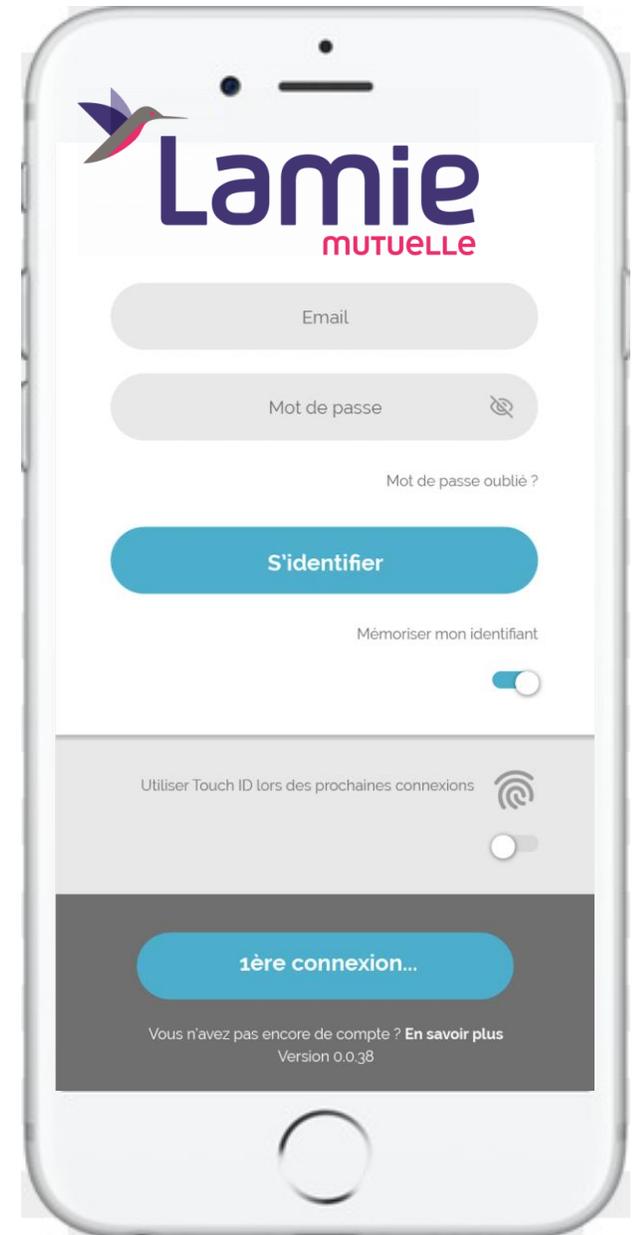


L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

CONNEXION ET IDENTIFICATION.

L'assuré se connecte à son application en saisissant ses identifiants de connexion.

S'il ne les connaît pas, il peut les demander. L'application les lui transmet en temps réel.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

GESTION DES INFORMATIONS CONCERNANT L'ASSURÉ.

L'assuré accède ici à toutes les informations d'ordre administratif le concernant.

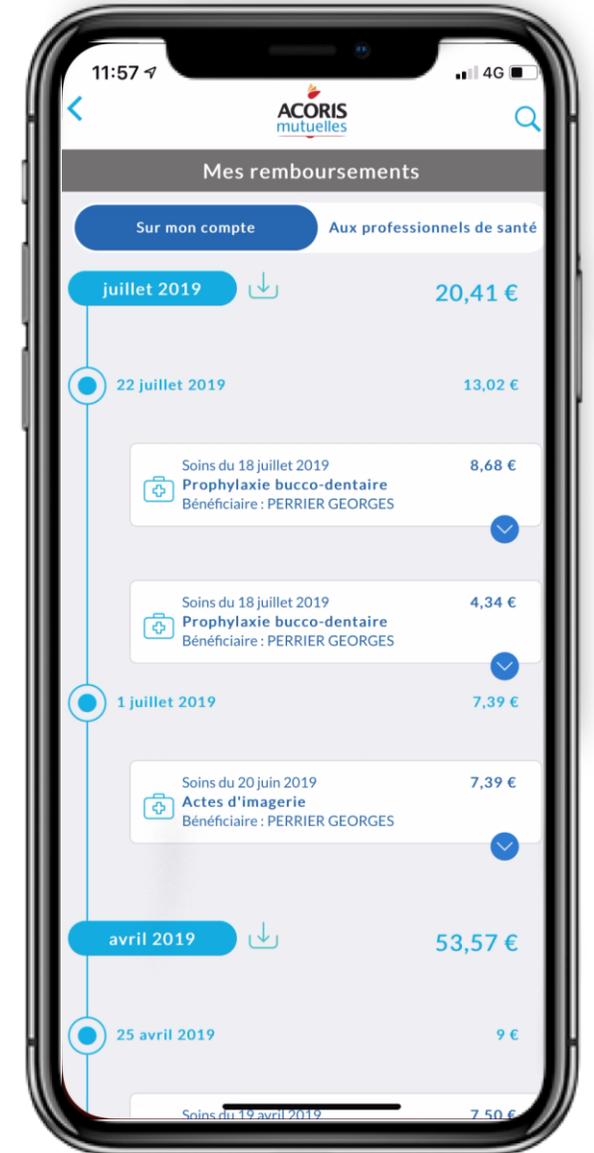


L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

LE SUIVI DES REMBOURSEMENTS DE L'ASSURÉ.

Il y retrouve ses remboursements sur les 36 derniers mois ainsi que ses décomptes.

Il peut les télécharger, les archiver, les partager.

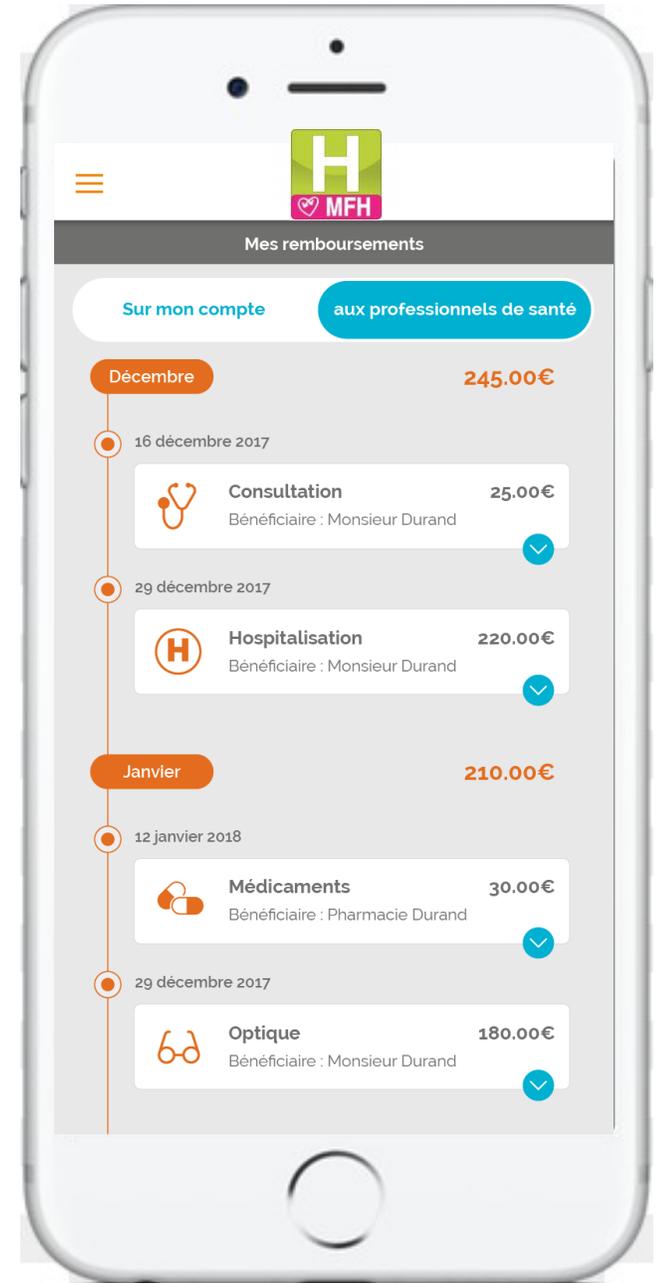


L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

LE SUIVI DES REMBOURSEMENTS DE L'ASSURÉ.

Il y retrouve ses remboursements sur les 36 derniers mois ainsi que ses décomptes.

Il peut les télécharger, les archiver, les partager.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

MISE À DISPOSITION DE DOCUMENTS

L'assuré retrouvera ici des documents et informations spécifiques que la mutuelle souhaite mettre à sa disposition :

- Attestation droits
- Carte d'adhérent
- Carte d'assistance



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

MISE À DISPOSITION DE DOCUMENTS

L'assuré retrouvera ici des documents et informations spécifiques que la mutuelle souhaite mettre à sa disposition :

- Attestation droits
- Carte d'adhérent
- Carte d'assistance
- (...)



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

FACILITÉS POUR ADRESSER DES DOCUMENTS

L'assuré pourra envoyer à sa mutuelle des documents :

- Relevé d'identité bancaire
- Attestations
- Demande de devis
- Envoi de factures
- Et tout autre document utile



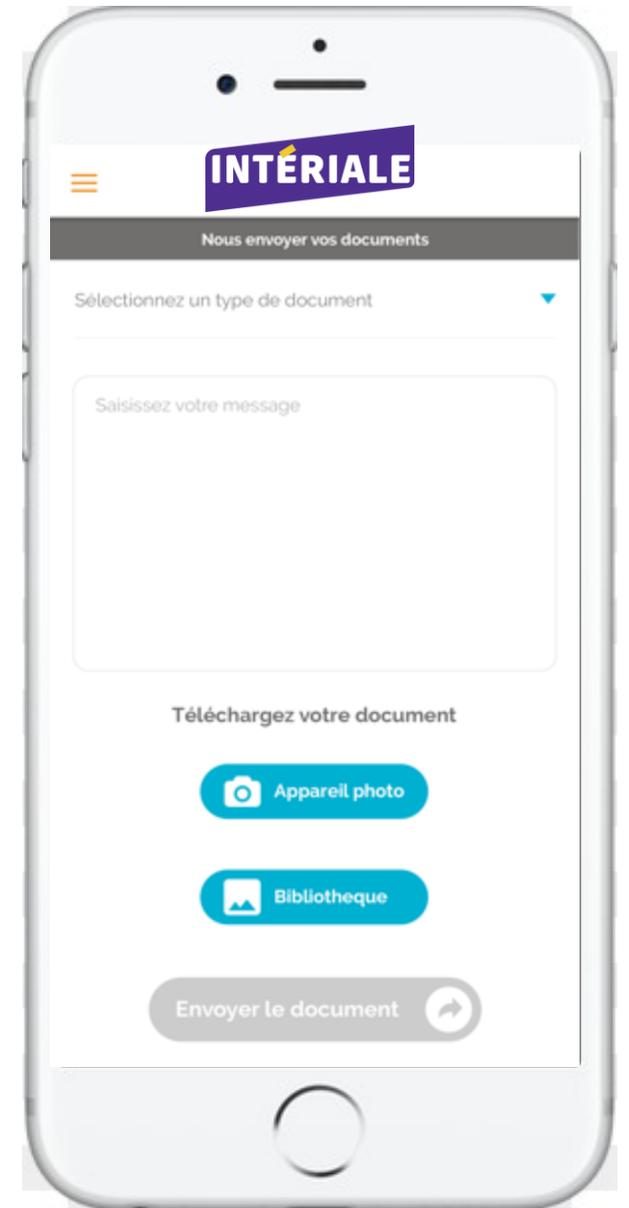
L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

FACILITÉS POUR ADRESSER DES DOCUMENTS

L'assuré pourra envoyer à sa mutuelle des documents :

- Relevé d'identité bancaire
- Attestations
- Demande de devis
- Envoi de factures
- Et tout autre document utile

Les documents photographiés sont envoyés à la mutuelle pour être traités par son service de gestion compétent.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

FACILITÉS POUR PRENDRE CONTACT AVEC SA MUTUELLE

Cette interface offre aux assurés la possibilité d'entrer en contact avec sa mutuelle depuis différents canaux :

- Téléphone
- Email
- Chat
- Clic to call
- Visioconférence

Ou être guidé vers l'agence de la mutuelle la plus proche



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

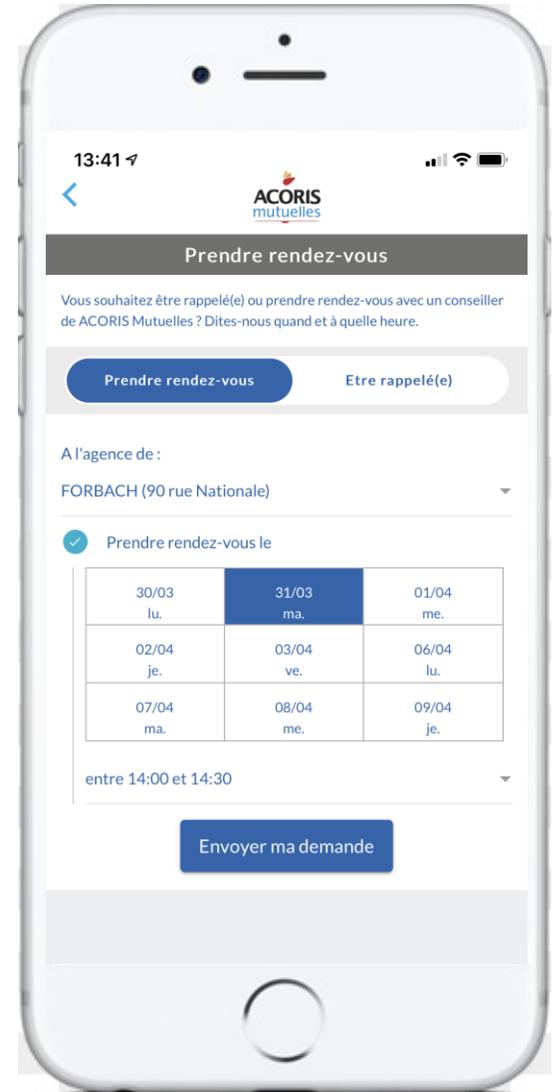
FACILITÉS POUR PRENDRE CONTACT AVEC SA MUTUELLE

→ En programmant un rendez-vous téléphonique

L'assuré peut demander depuis l'application à être rappelé un jour précis à une heure souhaitée.

L'application lui donne accès à un agenda pour choisir ce rendez-vous.

Ce rendez-vous sera synchronisé avec l'agenda du smartphone de l'assuré qui recevra un push le lui rappelant quelques minutes avant.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

FACILITÉS POUR PRENDRE CONTACT AVEC SA MUTUELLE

→ En programmant un rendez-vous téléphonique

L'assuré peut demander depuis l'application à être rappelé un jour précis à une heure souhaitée.

L'application lui donne accès à un agenda pour choisir ce rendez-vous.

Ce rendez-vous sera synchronisé avec l'agenda du smartphone de l'assuré qui recevra un push le lui rappelant quelques minutes avant.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

FACILITÉS POUR PRENDRE CONTACT AVEC SA MUTUELLE

→ Centralisation de la gestion des interactions clients

Nous mettrons à disposition un système d'administration (page web) permettant à la mutuelle de gérer les interactions initiées depuis l'application mobile : répondre à des mails, des tchats, des demandes de rappel, des visioconférences (...) et de paramétrer certaines actions comme :

- Modifier les adresses mails de destinataires internes ;
- Modifier des numéros de téléphone ;
- Activer des push ;
- Paramétrer des tranches horaires de rendez-vous téléphoniques ;
- Lancer des visioconférences, tchats (...)



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

TROUVER UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

→ Permettre aux assurés de trouver un professionnel de santé en fonction de critères spécifiques :

- Spécialité
- Nom du professionnel de santé
- Adresse
- Position GPS (à proximité)
- Secteur d'activité (conventionné secteur 1, 2 ...)
- OPTAM – NON OPTAM

L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

TROUVER UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

→ En retour l'assuré obtient :

- Les noms et prénoms des professionnels de santé répondant à ses critères de sélection
- Leurs adresses
- Leurs coordonnées téléphoniques
- Secteur d'activité
- Son adhésion ou pas à l'OPTAM
- Leurs horaires de consultation

L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

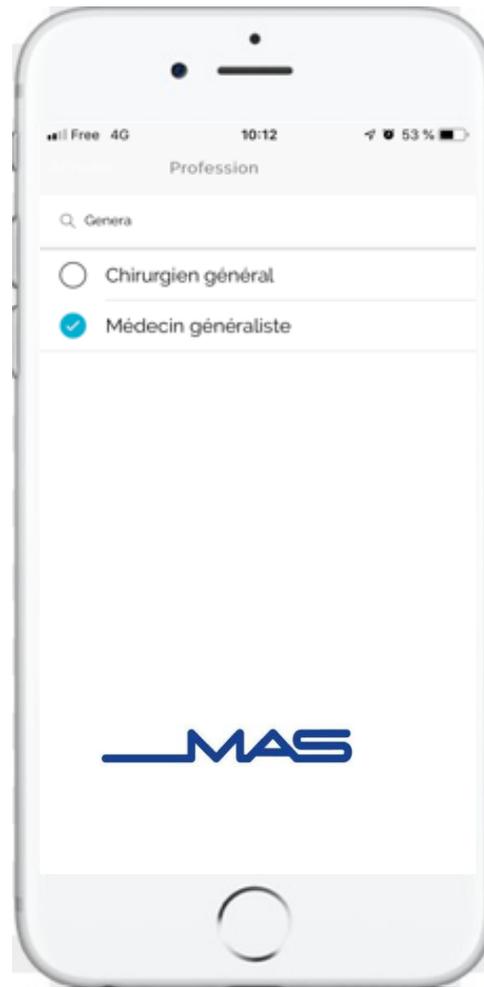
TROUVER UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

→ En retour l'assuré obtient :

- Le montant remboursé par la Sécurité sociale
- Le montant remboursé par sa complémentaire santé
- Le montant total remboursé par le RO et RC
- Adresse du PS géolocalisé sur une carte
- Lancement d'un itinéraire pour s'y rendre à pied, en voiture, à vélo ou en transports en commun

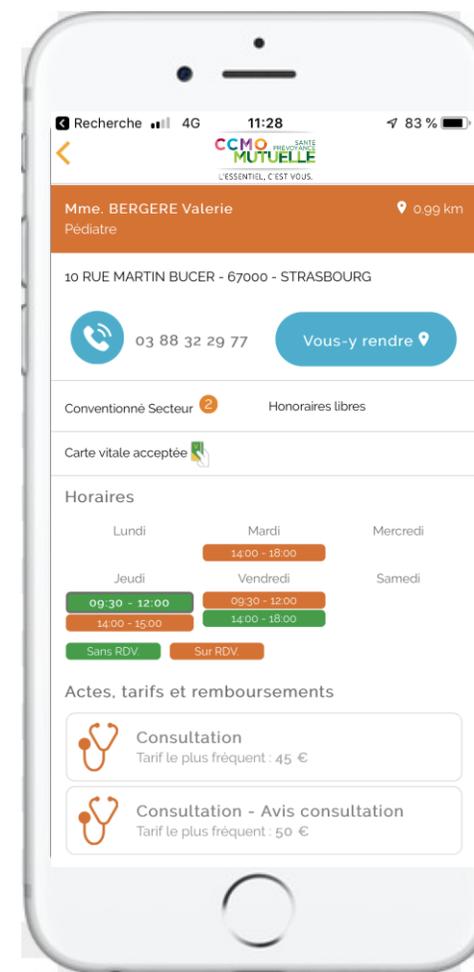
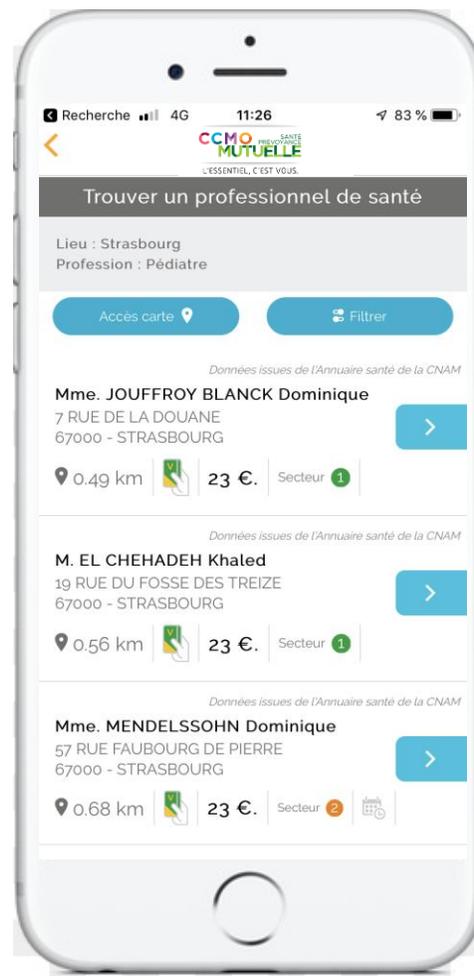
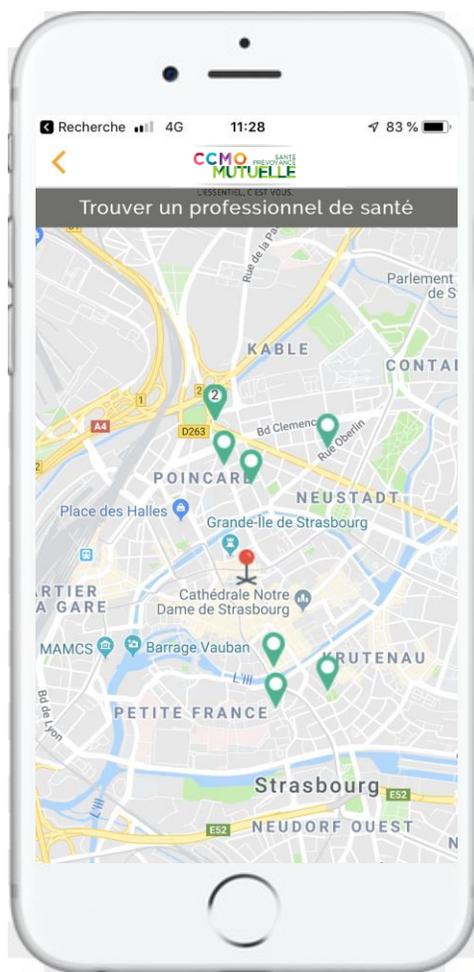
L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

TROUVER UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

TROUVER UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

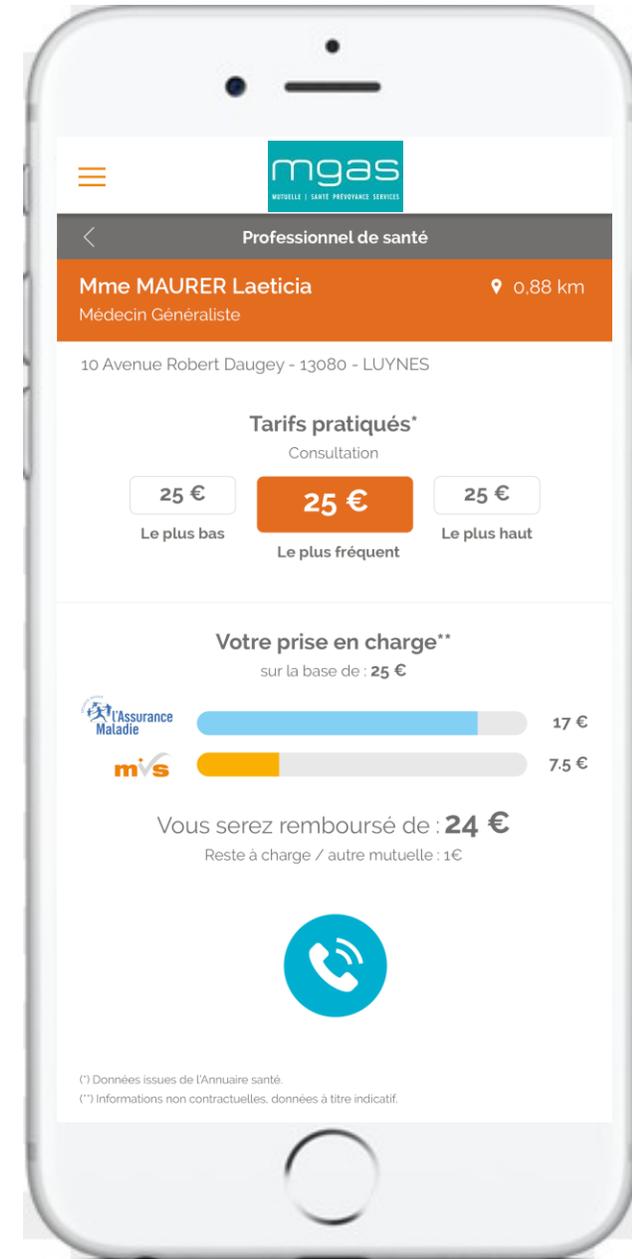
CONNAÎTRE A PRIORI

LE NIVEAU DE PRISE EN CHARGE D'UNE DÉPENSE DE SANTÉ

→ *En croisant les données dont nous disposons, nous allons pouvoir indiquer à l'adhérent :*

- Quel sera le prix de sa consultation;
- Quel montant sera remboursé par l'Assurance Maladie;
- Quel montant sera remboursé par sa complémentaire santé .

L'assuré aura l'information précise de son niveau de prise en charge. En valeur et non pas seulement en taux de remboursement.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

ÊTRE INFORMÉ EN TEMPS RÉEL, DES REMBOURSEMENTS OBTENUS

- Envoi par push et SMS, des remboursements faits aux adhérents et de la disponibilité de leurs décomptes sur leur application et leur espace adhérent.
- Ce qui permettrait de réduire les envois de décomptes qui ont un coût et impact environnemental importants



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

PERMETTRE, À CHAQUE, INSTANT DE BÉNÉFICIER DE LA DISPENSE D'AVANCE DE FRAIS

Un constat : les professionnels de santé exigent de plus en plus des adhérents des justificatifs très récents pour pouvoir bénéficier de la dispense d'avance du ticket modérateur.

En scannant le data matrix, transmis en temps réel sur le smartphone de l'adhérent, le professionnel de santé à connaissance du niveau de couverture de son patient et s'il peut le dispenser ou non du ticket modérateur.

Les professionnels de santé n'étant pas tous en capacité de lire les data matrix, la carte d'adhérent sera aussi accessible depuis l'application.

Si l'adhérent est radié ou pas à jour de ses cotisations, ces fonctionnalités seront automatiquement désactivées à distance.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

! Résiliation infra-annuelle

PERMETTRE, À CHAQUE, INSTANT DE BÉNÉFICIER DE LA DISPENSE D'AVANCE DE FRAIS

Un constat : les professionnels de santé exigent de plus en plus des adhérents des justificatifs très récents pour pouvoir bénéficier de la dispense d'avance du ticket modérateur.

En scannant le data matrix, transmis en temps réel sur le smartphone de l'adhérent, le professionnel de santé à connaissance du niveau de couverture de son patient et s'il peut le dispenser ou non du ticket modérateur.

Les professionnels de santé n'étant pas tous en capacité de lire les data matrix, la carte d'adhérent sera aussi accessible depuis l'application.

Si l'adhérent est radié ou pas à jour de ses cotisations, ces fonctionnalités seront automatiquement désactivées à distance.



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

ACCOMPAGNER VOS ADHÉRENTS DANS LEURS TRAITEMENTS MÉDICAUX

→ *En leur donnant accès à un certain nombre d'informations issues des bases de l'Agence Nationale du Médicament:*

- Composition
- Posologie
- Indications thérapeutiques
- Contre-indications
- Appartenance à un groupe générique
- Le Service Médical Rendu
- Le prix
- Le taux de remboursement
- Le montant remboursé par la Sécurité Sociale
- Le montant remboursé par la garantie de l'assuré

L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

ACCOMPAGNER VOS ADHÉRENTS DANS LEURS TRAITEMENTS MÉDICAUX

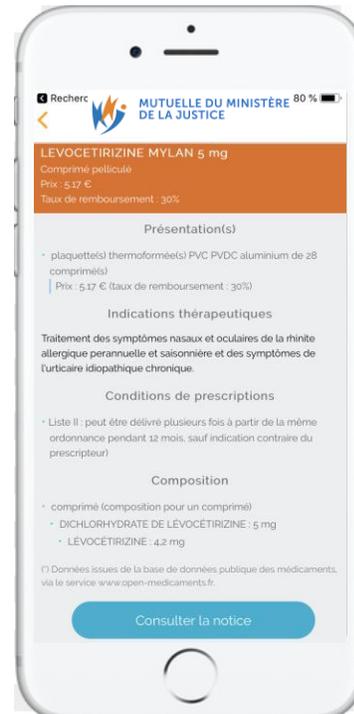
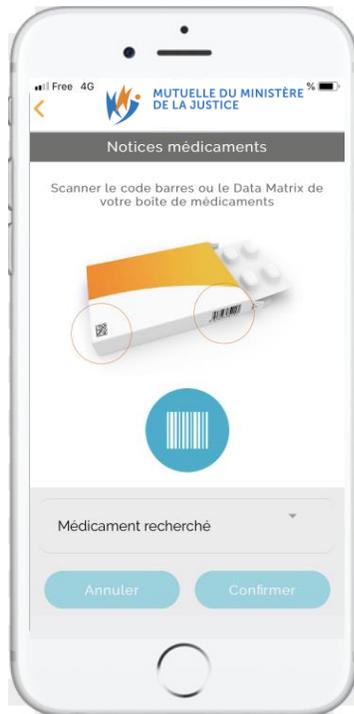
→ En leur donnant accès à un certain nombre d'informations issues des bases de l'Agence Nationale du Médicament:



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

ACCOMPAGNER VOS ADHÉRENTS DANS LEURS TRAITEMENTS MÉDICAUX

→ En leur donnant accès à un certain nombre d'informations issues des bases de l'Agence Nationale du Médicament:



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

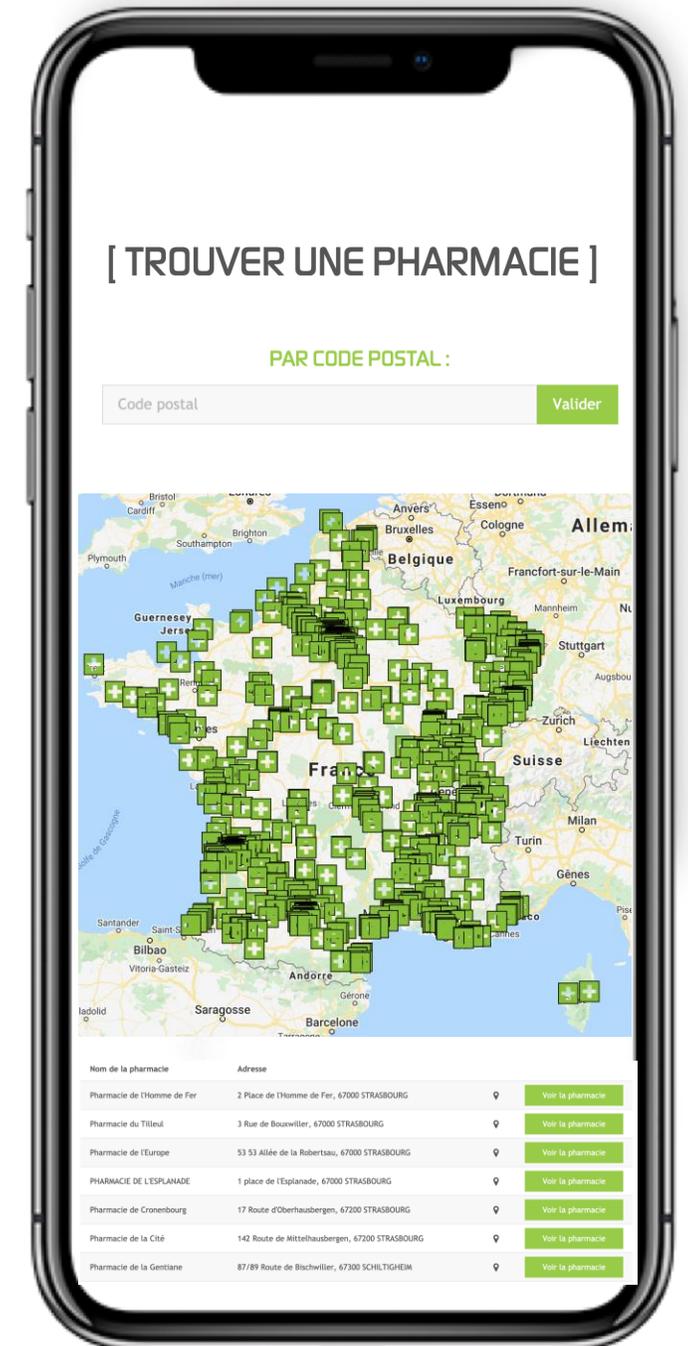
AMÉLIORER
L'OBSERVANCE THÉRAPEUTIQUE



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

TROUVER UNE PHARMACIE

Accès aux coordonnées de l'ensemble des 22 000 officines de France



L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

TROUVER UNE PHARMACIE

Accès aux coordonnées de l'ensemble des 22 000 officines de France

Et pour 800 d'entre elles :

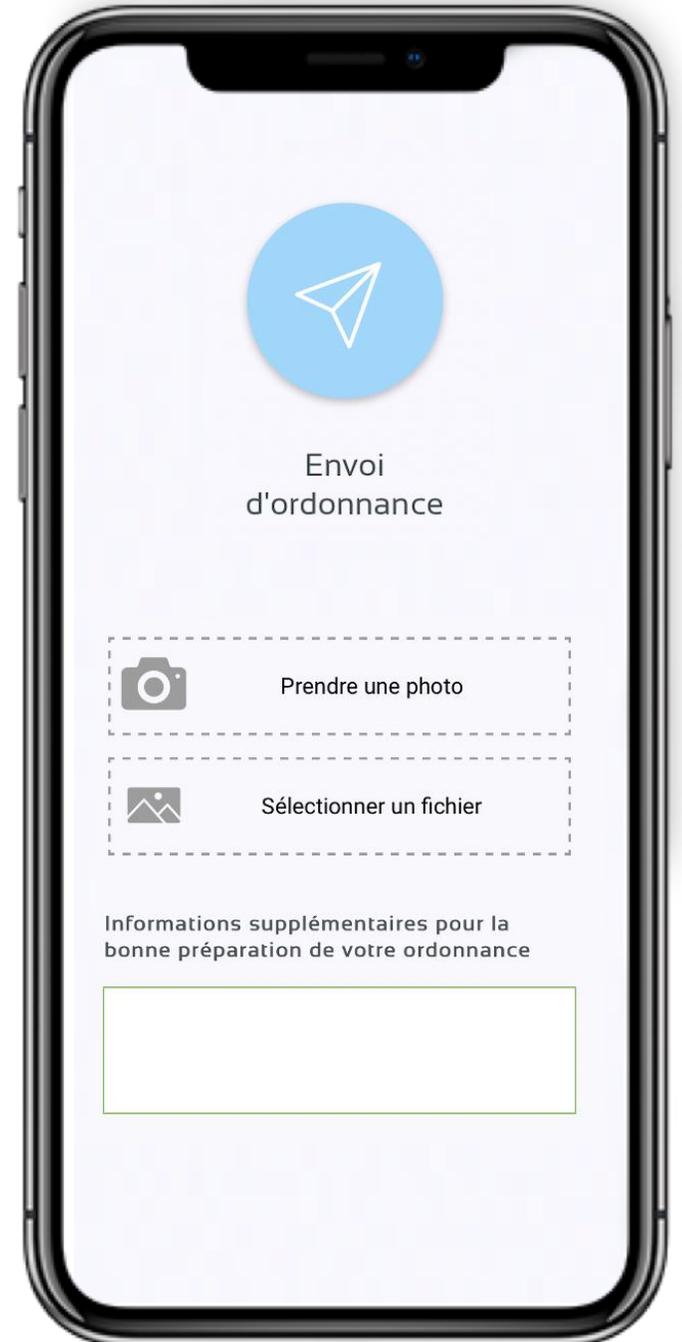
Leurs horaires d'ouverture

La possibilité d'adresser son ordonnance au pharmacien



Qui la prépare

Que l'adhérent peut venir retirer à un comptoir dédié

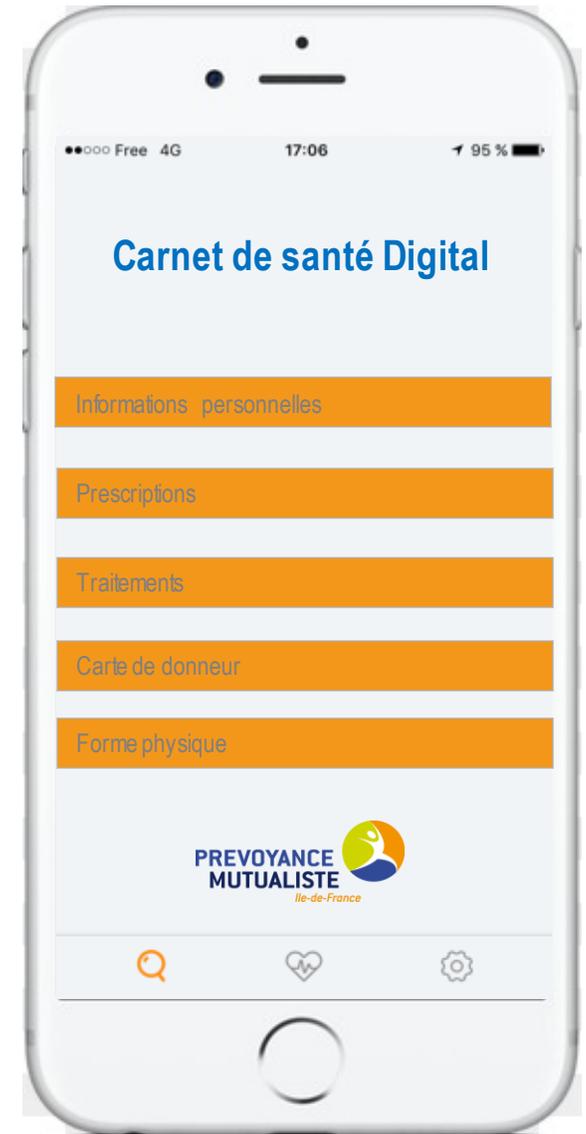


L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

L'ACCÈS À UN CARNET DE SANTÉ DIGITAL

→ Il permettra de centraliser les informations de santé utiles aux assurés :

- Informations personnelles;
 - ▶ Identité, personne à contacter en cas d'urgence, groupe sanguin, allergies, contre indications médicales, taille, poids, médecin traitant (...).
- Prescriptions médicales, ordonnances;
- Archivage de leurs traitements;
- Carte de donneur de sang;

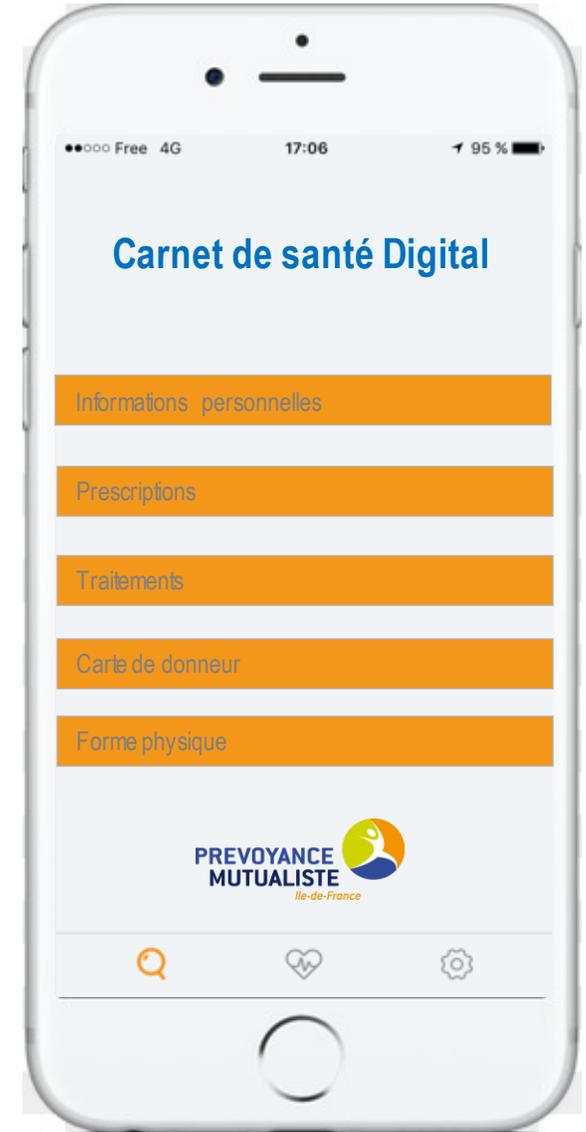


L'APPLICATION MOBILE MUTLAB

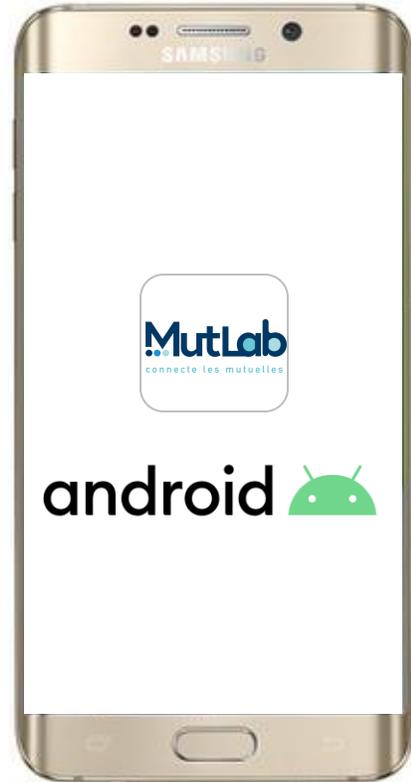
L'ACCÈS À UN CARNET DE SANTÉ DIGITAL

→ Il permettra de centraliser les informations de santé utiles aux assurés :

- Carte de donneur d'organes;
- Suivi de l'activité physique à l'aide d'un podomètre intégré;
 - Avec système d'alerte programmable en cas d'activité insuffisante ou inférieure à ses objectifs.
- Suivi de son poids et de son IMC;
 - Invitation à réaliser des mesures régulières afin de suivre son évolution
 - Déclenchement de conseils santé, de proposition de rencontrer un nutritionniste.



UNE SOLUTION QUI COUVRE PRÈS 100% DES POSSESSEURS DE SMARTPHONE



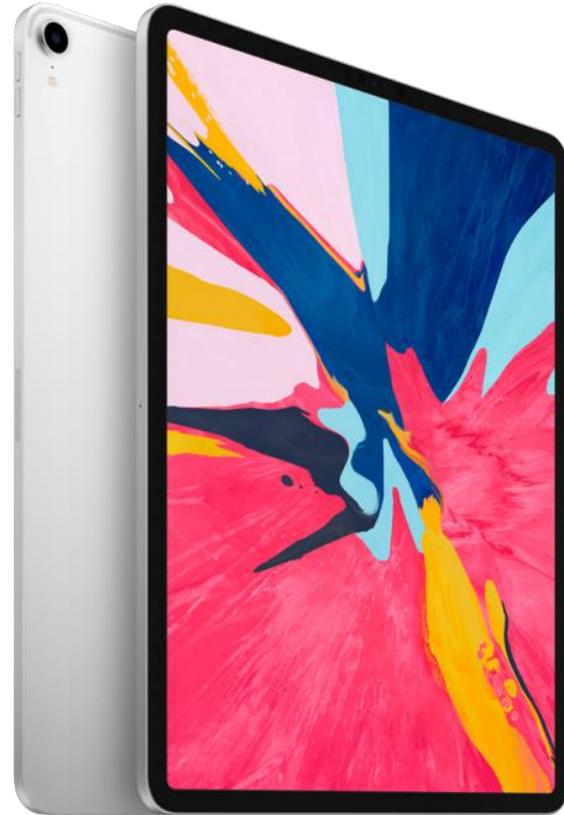
82%*



18%*

**Part de marché OS*

ET PLUS DE 86% DES POSSESSEURS DE TABLETTE



 26%*



android  60%*

**Part de marché OS*

ROADMAP 2020



Extranet & Appli web mobile



Qualité de l'air



Connexion



2020

Accès



2021



Une solution qui satisfait les attentes de l'essentiel des acteurs au sein de la mutuelle

La gouvernance : Conseil et direction générale

- Facilite l'accès aux soins et à des services de prévention
- Satisfait les attentes de l'essentiel des services de la mutuelle
- Un modèle économique reposant sur un principe d'abonnement

Département informatique

- Projet très peu mobilisateur de ressources
- Infrastructure technique mise à disposition par MutLab

Département prévention

- Service d'observance thérapeutique
- Service de coaching nutritionnel

Département conformité

- Hébergement certifié HDS sur les 6 niveaux du référentiel (niveau maximum)
- Environnement technique certifié ISO 27001

Département marketing | communication

- Complète l'offre de services de la mutuelle
- Permet de développer de nouveaux avantages compétitifs

Département développement | commercial

- Apporte des arguments supplémentaires aux conseillers pour attirer de nouveaux adhérents
- Permet d'améliorer sa notation lors de la réponse à un appel d'offres exigeant souvent une solution digitale et des services associés

Département gestion

- Réduit les demandes à faible valeur ajoutée en rendant davantage autonomes les adhérents dans leurs recherches d'informations
- Facilite et organise le traitement des demandes



Elles nous font déjà **confiance**
Plus d'1.5 millions de bénéficiaires



MutLab
connecte les mutuelles

santé prévoyance épargne
entrenous
c'est mutuel

MUTUELLE
JUST



le ralliement
LE SENS DU DEVOIR POUR VOTRE SANTÉ

LMP
LES MÉNAGES PRÉVOYANTS

Mutuelle Familiale
ma complémentaire de vie

MCA
Mutuelle Complémentaire d'Alsace

mvs
Mutuelle

mutuelle
MGC

ACORIS
mutuelles

MMG
MUTUELLE MARE GAILLARD
GROUPE **vyv**

mgen
GROUPE **vyv**

SOLUTIONS

HEYME

AMPLI
MUTUELLE
Professions Libérales & Indépendantes

MGEL