



HARMONIE MUTUELLE POURSUIT SON VIRAGE VERS L'OMNISCANAL GRÂCE À LA SOLUTION DE « CASE MANAGEMENT » DE TIBCO

Paris, le 6 octobre 2021 – Harmonie Mutuelle, membre fondateur du Groupe VYV réaffirme son engagement en termes d'excellence relationnelle vers ses adhérents et entreprises clientes, en digitalisant et en modélisant ses processus de traitements des demandes clients au sein de son organisation. Dans cet objectif, la mutuelle qui protège 65 000 entreprises poursuit donc son partenariat avec TIBCO Software, l'entreprise de services numérique spécialisé dans le « case management ».

» UNE ACCELERATION NUMERIQUE SANS PRECEDENT POUR HARMONIE MUTUELLE

Dans un secteur de l'assurance en pleine mutation, la mise en place d'une approche de *case management* constitue un puissant levier d'accélération digitale pour Harmonie Mutuelle.

« Aujourd'hui, notre métier connaît une profonde transformation : 60% de nos demandes clients proviennent désormais de notre site internet ou de nos applications, » explique **François Couton**. *« Par le biais du case management, nous avons résolument pris le virage du digital en partageant en temps réel informations et mises à jour de nos données clients. Grâce à ce partage, nous avons raccourci la chaîne d'information et opéré une véritable convergence entre le front et le back office ».*

Cette accélération sans précédent a été d'autant plus bénéfique qu'elle a en quelque sorte « préparé » Harmonie Mutuelle à une *situation délicate* telle que la crise sanitaire : *« grâce à ce nouveau modèle et aux processus qu'il a instaurés, le premier confinement ne nous a pas pris au dépourvu. Nous avons mis en place le télétravail relativement facilement dans l'entreprise ».*

Initiée en 2018, cette approche de *case management* repose sur la plateforme **TIBCO BPM**, intégrée au système d'information et connectée aux différents applicatifs d'Harmonie Mutuelle :

« Nous avons besoin d'une solution qui soutienne les grandes volumétries de données que nous traitons et qui nous accompagne dans notre virage omniscanal et temps réel. » poursuit **François Couton**. *« Notre choix s'est rapidement porté sur TIBCO Software car au-delà des preuves de concept, ils ont démontré leur capacité effective à mener des projets d'envergure, qui plus est avec des clients évoluant dans notre secteur. ».*

« Ce projet nous a permis de nous structurer, de gagner en agilité et de bénéficier d'une vision transverse des équipes, » souligne **Jean-Christophe Heymonet**, Directeur en charge des données et de l'expérience client chez Harmonie Mutuelle. « Notre secteur est par nature soumis à de nombreux enjeux réglementaires. Le case management nous a permis de traiter ces enjeux, tout en travaillant l'expérience client. L'utilisation des flux de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) en est un bon exemple. Nous avons pu lier ce flux de l'entreprise avec les actions nécessaires par l'adhérent sans coupure ; le tout avec une visibilité des dossiers à l'entreprise, à l'adhérent et à l'ensemble des acteurs intéressés au sein de la mutuelle. Cela nous permet d'offrir à nos clients une prise en charge ces tâches administratives en masse, tout en conservant une proximité dossier par dossier.

► CAP SUR LA CASE MANAGEMENT

C'est pour répondre à son engagement d'excellence relationnelle vers ses adhérents et entreprises clientes qu'Harmonie Mutuelle organise ses activités de traitement des données autour de la relation client. Une colonne vertébrale qui modélise et fluidifie les demandes et les échanges avec ses entreprises clientes et ses adhérents. Ce renouvellement repose sur l'approche dite de « case management », ou gestion par dossier, spécifique aux interactions complexes propres à l'action sociale de la santé et des assurances : une solution permettant une gestion de dossier qui prend en compte tout à la fois les contenus (documents), les processus (tâches) et la collaboration des différentes parties prenantes (intervenants).

Au sein d'Harmonie Mutuelle, les objectifs de cette démarche sont de :

- rationaliser les processus entre les entités du groupe pour faciliter le travail des 1 500 collaborateurs des équipes administratives et des 1 500 commerciaux afin de leur permettre de se concentrer sur la relation client,
- gérer les différentes spécificités de ses 25 000 produits à ses entreprises clientes afin qu'elles bénéficient d'une offre sur mesure, adaptée à leurs besoins,
- modéliser les 44 macro-processus et être en capacité de les faire évoluer constamment, pour tenir compte des contraintes réglementaires et les mettre à jour à un rythme mensuel face aux évolutions permanentes du marché.

« La croissance d'Harmonie Mutuelle passera par sa capacité à harmoniser les processus métiers afin de transformer la relation avec ses adhérents et entreprises, et ses partenaires professionnels de santé. ». C'est par ces mots que **François Couton**, Directeur Général Délégué d'Harmonie Mutuelle résume le défi de la première mutuelle santé française. « Notre mutuelle est le fruit de fusions d'entreprises réparties dans différentes régions françaises. Dans ce contexte, les habitudes et les pratiques de nos 5 000 collaborateurs étaient relativement hétérogènes. L'enjeu était pour nous d'embarquer toutes les équipes dans un projet d'entreprise qui unifierait les processus tout en préservant notre ADN mutualiste et notre ancrage territorial. », explique **François Couton**.

► UN PARTENARIAT GAGNANT-GAGNANT BASE SUR LA CONFIANCE

La collaboration avec TIBCO Software pour développer le case management a permis à Harmonie Mutuelle de collecter aujourd'hui les données propres de ses clients mais aussi leur contexte : tous les événements de la vie des clients sont ainsi référencés et stockés dans un *Data Hub* qui alimente le CRM pour améliorer la relation client. L'intégration de ces « événements clients » dans le système d'information et leur mutualisation ouvrent de nouveaux horizons aux salariés de la mutuelle en leur simplifiant la vie et en leur permettant de prendre des décisions adéquates basées sur des données à jour et pertinentes.

« C'est une fierté pour TIBCO d'avoir accompagné une entreprise aussi essentielle qu'Harmonie Mutuelle à prendre avec succès le virage du numérique, dans cette période où la santé est devenue le sujet clé pour les individus comme pour les entreprises, » se réjouit **Christian Duprat**, Regional Vice-Président, TIBCO Software France, UK & Benelux. « En événementialisant le système d'information, le case management permet un pilotage au plus proche de la temporalité des clients ».

Autre fait marquant, TIBCO Software a accompagné Harmonie Mutuelle dans le développement de son propre CRM qui repose aujourd'hui en partie sur TIBCO AMX. Pour assurer avec succès le déploiement de ce projet, Harmonie Mutuelle a renforcé sa collaboration avec un partenaire de choix, le cabinet d'ingénierie informatique et digitale

RS2i : « *l'accompagnement de RS2i nous a permis d'entrer dans cette logique de case management et de nous l'approprier. Ce sont de véritables experts de ces sujets qui ont su mener à bien tant cette transformation que le transfert de compétences vers nos équipes,* » précise **Jean-Christophe Heymonet**.



À propos de TIBCO

TIBCO Software exploite en temps réel le potentiel des données pour accélérer des prises de décision pertinentes. La plateforme TIBCO Connected Intelligence connecte toutes les applications et sources de données. Elle unifie les données pour en assurer l'accès, la fiabilité et le contrôle et ainsi doter l'entreprise d'analyses de qualité. Découvrez comment nous répondons aux problématiques les plus critiques de nos clients sur www.tibco.com.



À PROPOS D'HARMONIE MUTUELLE

Pour répondre aux nouveaux enjeux de protection sociale, Harmonie Mutuelle affirme que seul le pouvoir du collectif peut apporter des réponses efficaces notamment pour lutter contre les fractures sociales et territoriales.

Harmonie Mutuelle, membre fondateur du Groupe VYV, propose et invente des solutions de solidarité qui donnent à chacun les moyens d'être acteur de sa santé et de la société. Une société qu'Harmonie Mutuelle veut plus inclusive, plus équitable et plus solidaire.

Acteur majeur du mutualisme en France, Harmonie Mutuelle s'engage aux côtés de plus de 65 000 entreprises et des entrepreneurs qui veulent agir dans l'intérêt collectif et les accompagne dans la protection et le développement de leur capital humain. Nos offres assurantielles (en santé, prévoyance, épargne-retraite...) sont amplifiées par la création de lien social et la mise en relation avec des pairs, des experts et des partenaires.

Acteur du temps-long et des transformations sociales et écologiques, Harmonie Mutuelle protège 5 millions de personnes et s'attache à gérer un système de redistribution financière (sous forme de prestations santé et de placements alimentant l'économie réelle notamment) et à réaliser des investissements (fonds d'amorçage, fonds capital développement) pour mettre en place des solutions digitales et technologiques santé.

L'engagement de nos 2 000 représentants élus, l'implication de nos 4 978 salariés, la pertinence de notre modèle et la puissance du Groupe VYV sont autant de forces sur lesquelles nous nous appuyons au quotidien au cœur des territoires et des réseaux locaux, aux côtés des professionnels de santé et des partenaires économiques et sociaux.

Harmonie Mutuelle, *Avançons collectif*
Harmoniemutuelle.fr



À PROPOS DU GROUPE VYV

Le Groupe VYV, entrepreneur du mieux-vivre

Le Groupe VYV est le 1^{er} acteur mutualiste de santé et de protection social en France. Autour de ses 4 métiers (Mutuelle et assurance, Services et assistance, Soins et accompagnement, Habitat et logement social), le Groupe VYV développe des offres complètes et personnalisées pour accompagner et protéger tous les individus tout au long de la vie.

Le Groupe VYV œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun : près de 11 millions de personnes protégées, 69 000 entreprises clientes en santé et en prévoyance et plus de 26 000 collectivités territoriales.

En 2020, le chiffre d'affaires du groupe est de 9,7 milliards d'euros. L'activité assurance représente 7,7 milliards d'euros dont 5,6 milliards d'euros de cotisations santé et 1,4 milliard d'euros de cotisations prévoyance. L'offre de soins et d'accompagnement, organisée autour des pôles soins, produits et services et accompagnement et de ses 1 400 établissements de soins et de services, génère un chiffre d'affaires de 1,9 milliard d'euros.

Acteur engagé, avec près de 45 000 collaborateurs et 10 000 élus, dont près de 2 600 délégués, le Groupe VYV innove et anticipe pour construire une société plus équitable.

www.groupe-vyv.fr

CONTACTS PRESSE

Hopscotch PR, presse écrite et online

Pauline Aufrère, paufre@hopscotch.fr, +33 7 62 33 74 02
Ghizlane El youssfi, gelyoussfi@hopscotch.fr, +33 1 41 34 21 14

Hopscotch PR, TV et radios

Jennifer Silvestre, jsilvestre@hopscotch.fr, + 33 1 41 34 22 56

Contact TIBCO

Sophie Braquenié / Tùba Kocaefe tibco@rumeurpublique.fr + 06 72 16 68 29/ 06 75 96 66 90



Harmonie Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene
Sous le numéro Siren 538 518 473. Numéro LEI 969500JLU5ZH89G4TD57. Siège social : 143, rue Blomet - 75015 Paris.