

Les rendez-vous DU MANAGEMENT

En pratique

Refonte du système d'information et de l'organisation

L'entreprise

Cette société, parmi les premières mutuelles interprofessionnelles en France, emploie 150 personnes à Paris et Lyon.

Elle conçoit et élabore, pour des secteurs professionnels divers, des prestations d'assurance complémentaire santé et de prévoyance dans le cadre de contrats individuels ou collectifs.

En forte progression depuis dix ans, les effectifs couverts sont actuellement de 550.000 personnes ; près de 5.000 entreprises sont adhérentes.

En 2003, 4 millions de dossiers seront traités.

La problématique

Dans un marché de plus en plus concurrentiel et soumis à une forte évolution des réglementations et de la demande des assurés, la mutuelle devait adapter son organisation et son système d'information pour répondre aux nouveaux enjeux de ses métiers d'assureur et de gestionnaire.

Il a été décidé la remise à plat et le changement des processus de fonctionnement ainsi que des technologies informatiques utilisées pour répondre aux objectifs suivants :

- faire face à la forte évolution des volumes de traitement et des demandes adhérents,
- améliorer la qualité de service : relation avec les adhérents, rapidité des traitements...
- prendre en compte les nouvelles formes de gestion (tiers payant, réseau santé...),
- répondre à de nouveaux besoins pour évoluer vers une « protection sociale sur mesure ».

La mission

S.C.A. Consult a assisté la direction générale dans tout le processus de refonte du système d'information et de l'organisation en associant, d'une manière forte, les différents acteurs opérationnels et la direction informatique.

Notre intervention a consisté à :

- définir des choix stratégiques avec la direction générale, les administrateurs et les directions « métiers » (réponses aux besoins des assurés, segmentation des niveaux de service souhaités, développements attendus...),
- analyser les besoins des services opérationnels et les améliorations des processus de fonctionnement,
- proposer une conception novatrice du système d'information et une réorganisation du fonctionnement interne,
- aider à choisir les solutions technologiques et logicielles, en fonction de l'offre des prestataires informatiques,
- piloter le plan de mise en œuvre et de basculement vers le nouveau système,
- accompagner le changement avec un plan de communication et de formation adapté.

Les résultats

- Amélioration de la qualité de service :
 - ▶ réponse sans attente aux appels des adhérents et praticiens de santé (environ 2.000/jour) par une plate-forme téléphonique de 20 personnes,
 - ▶ traitement, en temps réel, des prises en charge par le « front-office ».
- Amélioration de la rapidité de traitement des dossiers :
 - ▶ les décomptes sont remboursés en 48 heures maximum garanti grâce à un fonctionnement organisé par grande typologie de contrat et un système informatique intégré.
- Gains de temps importants, réalisés par la refonte des processus et une nouvelle affectation des tâches entre front-office et back-office, permettant d'absorber les nouveaux volumes de traitement à effectif constant.
- Meilleure maîtrise et évolutivité du système par l'entreprise. Ce système a été développé en interne par l'équipe informatique afin d'assurer indépendance et maîtrise totale.
Complété par des outils de GED et un site internet en relation avec les partenaires, il permet aujourd'hui une ouverture technologique ainsi qu'une ouverture fonctionnelle propres à suivre les évolutions du marché, ainsi que les besoins des assurés.

Témoignage client

« Nous avons trouvé avec S.C.A. Consult un cabinet qui a su s'adapter à nos besoins et s'impliquer dans la durée, en nous apportant une réelle compétence pour la réussite des évolutions de notre mutuelle d'assurance, dans une activité en pleine mutation.

C'est une vraie relation de confiance qui s'est instaurée au cours du temps sur de multiples projets. »

Nicole Poiffait
Présidente