

L'ASSISTANCE : UN MÉTIER EN MUTATION



Martine Carlu

BIO EXPRESS

Martine Carlu, diplômée de l'École HEC (E.04) a démarré sa carrière dans le conseil, entre autres chez Ernst Young avant de rejoindre Finaref où elle a exercé notamment en qualité de Directrice des partenariats. En 2007, elle rejoint IMA au poste de Directeur Développement et marketing Groupe. En 2015, elle est nommée à la tête de la BU Parcours de Vie du Pôle Santé, Bien-Vivre d'IMA

Quels sont les grands enjeux de votre métier ?

Le métier de l'assistance est aujourd'hui confronté à deux grands enjeux fondamentaux : le passage d'une approche centrée sur l'urgence à une véritable logique d'accompagnement dans la durée d'une part, et l'intégration des nouvelles technologies dans notre chaîne de valeur d'autre part.

Est-ce ce qui a motivé la création d'un pôle dédié à l'univers de la santé et du bien vivre ?

Ces deux facteurs sont en effet déterminants dans le domaine de l'assistance à la personne. Les évolutions sociétales telles que le vieillissement de la population, l'éclatement des foyers ou la fragilité économique créent des besoins d'accompagnement auxquels nous pouvons apporter des réponses pertinentes. En même temps, l'intégra-

Maintenir un équilibre de vie dans les situations de rupture ou de fragilité, c'est la mission du tout nouveau Pôle Santé, Bien-Vivre d'Inter Mutuelles Assistance.

Présentation par Martine Carlu, en charge de ce projet stratégique.

tion des objets connectés ou de la domotique ouvre le champ des possibles et permet d'envisager des modèles d'intervention plus viables au plan économique. Fort de son expérience éprouvée et de sa capacité industrielle au plan national, IMA dispose d'une légitimité naturelle pour appréhender de manière pertinente ces thématiques. Le Groupe a donc décidé de structurer ses services santé en les regroupant au sein d'un Pôle d'expertise. L'enjeu à moyen terme est de positionner le Groupe IMA comme "Acteur global d'accompagnement des parcours et situations de vie", et prendre ainsi une part prépondérante sur le marché émergent des services santé.

Quels sont vos axes de travail ?

Quatre grands types de situations sont appréhendés : la fragilité financière, le maintien au domicile des personnes âgées ou handicapées, l'accompagnement des moments clés de vie telles que la retraite ou la perte d'emploi, la gestion des maladies chroniques. Pour chacun d'entre eux, IMA conçoit des bouquets de services visant à donner des clés aux personnes en difficulté afin de gérer par elle-même les situations et préserver ainsi leur équilibre de vie. Ceci passe par exemple par des actions de bilan situationnel, de coaching sportif ou nutritionnel, de coaching budgétaire, d'aménagement du projet de vie ou de coordination à distance des parcours de santé via les objets connectés. Quelques idées force guident notre démarche : une prise en compte holistique de la personne, un accompagnement personnalisé dans la durée, des outils de prévention, un guichet unique de conseil et d'orientation, ... L'humain et l'interdisciplinarité sont au

coeur du dispositif ! Ceci n'exclut pas une stratégie digitale, qui doit permettre d'apporter au plus grand nombre des réponses de premier niveau à un coût marginal, de qualifier les besoins, et de cibler les expertises sur les fragilités détectées.

Quelles sont vos missions au sein de ce nouveau pôle ? Et qu'est-ce qui vous a décidé à les accepter ?

Après avoir défini le positionnement stratégique et élaboré le projet d'organisation, je suis chargée de déployer le Pôle Santé, Bien-Vivre pour un démarrage effectif au second semestre 2015. Nous regroupons au sein de deux BU spécialisées les quelque 200 collaborateurs déjà dédiés à ces sujets, pour un chiffre d'affaires de 55 millions d'euros. Notre objectif à 3 ans est d'atteindre 73 millions d'euros grâce au développement d'offres nouvelles et l'élargissement de nos partenariats de distribution. À titre professionnel, c'est un challenge important qui comporte une dimension stratégique pour le Groupe et allie conduite du changement et innovation. Sur le fond, la thématique me passionne... elle est au cœur de nos vies ! ■

EN BREF

IMA a été créé en 1981, à l'initiative de 3 grandes mutuelles d'assurance françaises. Aujourd'hui, IMA compte 13 actionnaires, sociétés d'assurance. Avec un CA de 545 millions d'euros en 2013, le Groupe IMA est numéro Un de l'assistance en France et figure au nombre des leaders du marché européen