

LE DIGITAL EST UN OUTIL TECHNOLOGIQUE INDISPENSABLE POUR RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES BESOINS DES CLIENTS

Rencontre avec Patrice Paulet, Président-Directeur Général de l'Association Générale de Prévoyance Militaire (AGPM), qui nous en dit plus sur le monde de l'assurance et de la prévoyance santé dans le monde militaire.

© B. Gouhoury



Patrice Paulet

Quelques mots pour nous présenter l'Association Générale de Prévoyance Militaire (AGPM) ?

L'AGPM est une entreprise d'assurance mutuelle qui en tant que mutuelle appartient à ses sociétaires. Tous les produits d'assurance que nous offrons concernent en priorité les militaires. En effet, la mission historique de l'AGPM est d'assurer le risque militaire (décès et invalidité). Progressivement, nous avons élargi notre offre aux corps qui partagent les mêmes risques que les militaires (police, pompiers...) et, depuis 20 ans, nous proposons nos offres et services à tout le monde.

Au sein du monde militaire, de la sécurité et de la santé, en 2015, vous avez co-fondé la fédération TEGO. De quoi s'agit-il concrètement ?

Le milieu de la défense a été marqué par de grandes évolutions qui ont impacté la manière

de conduire et d'appréhender la protection sociale. L'AGPM et le GMPA ont donc décidé de créer une fédération dont l'objet principal est de faire évoluer la protection sociale des forces de Défense et de Sécurité. Les membres fondateurs ont depuis été rejoints par la MAA (Mutuelle d'Assurances des Armées), la MER (Mutuelle Epargne Retraite) la MCDéf (Mutuelle Civile de la Défense – Groupe Klésia) et PRÉFON, des structures qui partagent nos valeurs.

La forme associative de la Fédération préserve l'indépendance de chacun des membres et privilégie la construction de consensus. Sa souplesse laisse la voie ouverte à la construction de partenariats entre les membres. C'est dans ce cadre qu'avec le GMPA et la MCDéf, nous nous sommes regroupés pour répondre à l'appel d'offres du ministère des Armées sur l'offre santé-prévoyance de ses ressortissants.

Aujourd'hui, il y a 4 référencés : Intériale alliée à AXA, Unéo alliée à la GMF, Harmonie Fonction Publique et TEGO.

Depuis déjà quelques années, le digital révolutionne le monde de l'assurance.

Qu'en est-il pour l'AGPM ?

Le marché de l'assurance connaît une très forte dynamique et une certaine concentration de ses acteurs avec l'apparition de groupes énormes. En parallèle, le client est de plus en plus volatil. Il a accès à de plus en plus d'informations qui lui permettent de comparer les différents prestataires. La clé de voûte reste le client qui devient une donnée stratégique, chose que le monde

de l'assurance avait quelque peu oublié. En effet, pour satisfaire un client, il ne suffit pas de bien faire son travail ! Il faut construire une relation client capable de générer ce sentiment de satisfaction en misant sur la connaissance du client et l'anticipation du besoin.

Dans ce contexte, le digital est donc un outil technologique indispensable pour répondre à l'évolution des besoins des clients. Et cette satisfaction passe inévitablement par la digitalisation. Le client ne veut pas qu'on lui impose un mode de relation, il veut pouvoir la choisir en toute liberté. C'est une logique de relation omnicanal qui nécessite un mode de fonctionnement plus décloisonné, une décentralisation de l'initiative et une certaine agilité dans un milieu pourtant très contrôlé et réglementé. Le défi est aussi de trouver un équilibre entre le respect de la législation et ce que le digital peut impliquer. À cela s'ajoute aussi un travail au niveau du management de proximité et de la responsabilisation des collaborateurs, car le digital révolutionne également la façon de travailler et de collaborer. Plus particulièrement, c'est ce que j'essaie d'appliquer au sein de l'AGPM dans le cadre de son plan de transformation pour les 4 prochaines années en misant notamment sur la satisfaction des adhérents, la notoriété de l'entreprise et de l'alliance TEGO au sein de laquelle l'AGPM est un acteur prépondérant. ■

AGPM EN BREF

- Un chiffre d'affaires de 530 millions d'euros
- 800 000 adhérents
- 1,7 million de contrats distribués



Fédération Tégô : Association déclarée régie par la loi du 1^{er} Juillet 1901. Journal officiel du 26 septembre 2015, enregistrée à la Préfecture de Police sous le numéro W751230752 - 51, rue de Miromesnil, 75008 PARIS • A180055 • LA JAUNE ET LA ROUGE.

NOUS SOMMES TÉGO



Armées, Gendarmerie, Civils de la Défense, Police, Pompiers, Pénitencier... Des mondes différents et pourtant réunis au cœur d'une même famille, celle de l'engagement, du devoir, du courage et de l'entraide dans les moments-clés.

Parce que cette famille vit et évolue avec son temps, elle a besoin d'une protection sociale réinventée, avec une vraie liberté de choix.

C'est pour cela que nous sommes Tégô.

Face aux risques des métiers de la Défense-Sécurité, sur tous les terrains, entraînements, opérations, interventions, et quand surviennent les accidents de la vie, nous faisons corps avec nos adhérents.

Au service de chaque membre de cette famille, nous répondons à leurs besoins spécifiques par des produits et un accompagnement adaptés.

Tégô est porteur de la complémentaire santé Fortégô, sélectionnée par le ministère des Armées et distribuée par trois de ses membres AGPM, GMPA et MCDef.

L'alliance des spécialistes de la santé, de la prévoyance, de la retraite et de l'assurance de la communauté Défense-Sécurité.

AGPM, GMPA, MAA, MCDEF, MER, PRÉFON,
AVEC VOUS, POUR VOUS, NOUS SOMMES TÉGO

www.tego.fr