

UNE MUTUELLE MULTI-MÉTIERS, technologique et humaine

Harmonie Mutuelle est une entreprise dynamique en mouvement, qui s'appuie sur la technologie pour atteindre ses objectifs de développement. ***Rencontre avec François Couton, Directeur des opérations et de la transformation d'Harmonie Mutuelle.***



François Couton

Vous êtes en charge des opérations et de la transformation d'Harmonie Mutuelle. Quels sont les enjeux propres à votre fonction ?

Dans le but d'améliorer la satisfaction client et le confort de nos collaborateurs, avec mes équipes je dois tout d'abord développer l'excellence opérationnelle d'Harmonie Mutuelle.

Ensuite, il est aussi de mon devoir de renforcer la dynamique de transformation et l'agilité de l'entreprise pour lui permettre une meilleure adaptation à l'évolution de l'environnement, qui est de plus en plus concurrentiel et réglementé avec des clients dont les usages évoluent sous l'impulsion du numérique.

Dans ce cadre, une de mes équipes est en charge de l'animation et de la coordination du plan de transformation de la mutuelle qui traite de l'ensemble des métiers.

Dans un environnement en perpétuelles évolutions, quels sont les axes que vous avez identifiés comme prioritaires ?

Tout d'abord, nous sommes et resterons une mutuelle. De par son modèle de gouvernance,

c'est une entreprise comme les autres tout en étant une entreprise pas comme les autres : les représentants de nos adhérents et entreprises siègent au conseil d'administration et valident toutes les grandes décisions.

Ensuite, en 2016, nous avons conçu « Horizon 2020 », une stratégie opérationnelle dont l'objectif est de faire d'Harmonie Mutuelle, une mutuelle du XXI^e siècle multi-métiers, technologique et humaine :

- Une mutuelle multi-métiers : la complémentaire santé est un marché de plus en plus concurrentiel et réglementé sur lequel il y a peu de marge de manœuvre économique. Nous devons donc développer de nouveaux métiers d'assurance et de services : prévoyance, assistance, téléconsultation, l'épargne retraite... Ainsi, nous avons investi dans Mutex, principal assureur prévoyance du mouvement mutualiste. Nous avons aussi noué de nombreux partenariats dans l'épargne retraite et proposons des services innovants comme MesDocteurs, un service de téléconsultation ;
- Technologique : aujourd'hui toutes les entreprises sont confrontées à la révolution numérique. La technologie ne peut pas être considérée comme un métier annexe de l'entreprise. Elle a un impact considérable sur l'activité, qui se reflète à travers sa capacité à transformer les modèles d'affaires, des opérations et de distribution ;
- Humaine : pour atteindre nos objectifs, il est impératif d'accompagner nos collaborateurs et les élus des adhérents et entreprises clientes dans cette transformation de l'activité et des métiers. En effet, l'enjeu humain est absolument clé pour « s'adapter » et réussir tous ces défis. Dans ce cadre, nous avons investi dans la qualité de vie au travail et des programmes de formation des managers, des collaborateurs et des élus grâce à des partenariats avec des écoles et des universités.

Quelles sont les technologies qui vous intéressent le plus ?

Tout d'abord, nous souhaitons mettre à disposition des services en temps réel qui permettent à nos clients d'interagir avec l'entreprise : API, web services, plateformes digitales, de routage de flux omnicanal (mails, SMS, etc).

Par ailleurs, l'automatisation du back office est aussi importante pour permettre à nos équipes de gestion et de relations clients de se focaliser sur les besoins des clients. Nous utilisons beaucoup la robotisation.

Nous avons aussi initié de nouvelles technologies autour des problématiques de traitement de la donnée et de la modélisation du système d'information qui passe par une stratégie d'APIsation et de transformation des documents en flux de données.

Vos perspectives ?

D'abord réussir notre plan de transformation Horizon 2020. Ainsi, nous pourrions améliorer la satisfaction client, la qualité de services tout en restant compétitifs économiquement. Actuellement, nous sommes à mi-chemin de notre plan de transformation et pensons atterrir proche de nos attentes initiales.

Pour le long terme, nous souhaitons réussir la construction du Groupe VYV, 1^{er} groupe mutualiste de protection sociale en France dont nous sommes co fondateurs.

Aujourd'hui, toutes les forces de l'entreprise se focalisent sur ces enjeux de transformation pour garantir la pérennité de l'entreprise et des emplois. ✕