

Entis INFO

Groupe
Entis
Mutuelles 

JUIN-JUILLET 2018 LETTRE D'INFORMATION

N° 5

SOMMAIRE

-  [P/1] LE MOT DE JEAN-JACQUES VERCHAY
-  [P/2] SERVICE RELATION ADHÉRENT
-  [P/3] ACTUALITÉ CONTRÔLE INTERNE
-  [P/4] CONTACTS

Le mot de Jean-Jacques Verchay

Créées dans les années 60 pour grand nombre d'entre elles, nos mutuelles, très vite, ont été soucieuses d'assurer un accès aux soins de qualité pour leurs adhérents. La première mesure qui a été prise concerne la mise en place du tiers payant, notamment avec notre réseau mutualiste. Partant du constat que le dentaire et l'optique étaient particulièrement mal remboursés par la Sécurité Sociale, nos mutuelles ont fondé des Unions mutualistes pour créer et gérer des centres d'optiques et des centres dentaires, avec pour souci le juste prix et la qualité des soins, et ce, sans chercher à faire des bénéfices sur ces activités.

Au fil des années d'autres structures ont vu le jour : Cetremut, UNAM, UR2S, MAS, UMG et bien sûr le Groupe Entis Mutuelles.

Nous pouvons dire qu'aujourd'hui notre groupe occupe une place singulière dans le paysage mutualiste en offrant tout un panel de services et de garanties aux Mutuelles et aux adhérents.



Jean-Jacques Verchay
Co-fondateur du Groupe Entis Mutuelles

SERVICE RELATION ADHÉRENT

LA PLATEFORME APPELS ENTRANTS CHANGE DE NOM ET DEVIENT :

« SERVICE RELATION ADHÉRENT »

C'est un service du Groupe Entis qui dépend de la Direction Relation Adhérent, au service des mutuelles partenaires.

Quelques chiffres

9 collaborateurs ont gérés en 2017 :

- 40 477 appels avec une qualité de service de 90% et un niveau de service de 81% *
- Canal écrit : 9 096 mails et 4 130 demandes extranets
- 25 000 documents de gestion et administration (devis, PEC, prestations)
- 532 devis en santé prévoyance et IARD et 130 adhésions
- 378 réclamations

➔ En 2018 on note une augmentation de 50% du canal écrit depuis le début de l'année et de 10% des appels.

* Qualité de service = taux de réponse / Niveau de service = appels répondus sous 60 secondes

Qu'est-ce que le NPS ? Pour calculer le NPS, on pose la question suivante : « En utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie certainement pas et 10 oui certainement, recommanderiez-vous notre entreprise à vos amis ou à vos collègues ? ». Le NPS est reconnu comme l'indicateur le plus révélateur de la fidélité, fiable et universel. Un bon score NPS se situe au-dessus de 20. Le secteur des assurances maladies et bancaires ont en moyenne un NPS entre -1 et 23.

Suite à notre enquête de satisfaction en ligne nous savons que 66% de nos adhérents sont prêts à nous recommander et que notre NPS est de 48.

Qualité et engagement

Au cœur de la Relation Adhérent et dans un contexte résolument tourné vers la qualité de service, ces métiers consistent à gérer les contrats, accueillir et conseiller les adhérents et prospects par un suivi personnalisé. Le service relation adhérent a ainsi la responsabilité de la gestion des

contrats santé individuels de nos adhérents, prospects, courtiers ou professionnels du secteur médico-social. Cette dénomination correspond mieux à la diversité des activités traitées pour le service global rendu à l'adhérent.

Notre outil Kiamo est un gage de la qualité du service car il permet de mesurer l'activité et réduire les délais d'attentes.

Kiamo centralise, priorise et distribue l'ensemble des appels. Le pilotage des contacts est ainsi traité en temps réel de manière dynamique et stratégique. Le logiciel est actif sur les appels sortants et entrants, le webcallback et les relances téléphoniques. Nous intégrerons prochainement les emails entrants et le tchat. Nous enregistrons également les appels à des fins de formations.

Nos téléconseillers

Ils répondent au quotidien aux appels téléphoniques sur la plateforme située dans les locaux du siège du Groupe Entis Mutuelles et sont aussi chargés du canal écrit. Ils apportent des informations, des conseils et des solutions personnalisés aux adhérents et aux professionnels de santé (hôpitaux, pharmacie, médecins...). Ils les orientent et répondent à toutes les questions relatives au contrat,

aux cotisations, aux prestations ou aux services dont ils bénéficient, aux réclamations, etc. Ils établissent des prises en charge optiques, hospitalières, des devis dentaires et des prestations. Ils informent sur les réseaux de soins de nos livres 3. Le service relation adhérent se charge aussi d'accueillir les prospects en établissant des devis par téléphone. Un vaste domaine pour une équipe très polyvalente !

Organisation de l'équipe

L'équipe est composée de 9 personnes.

Chacun possède une spécialité en plus de la prise d'appel classique : prestation, devis, commercial, réclamation, etc.

Contact : Sandrine Siffointe - s.siffointe@mutuelles-entis.fr

ACTUALITÉS CONTRÔLE INTERNE

RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA CYBERCRIMINALITÉ

L'arrivée d'internet est née d'un besoin : favoriser les échanges entre les personnes et accéder facilement aux informations. Cependant, cette technologie en constante évolution n'est pas sans risque pour les entreprises et les mutuelles, car elle vulnérabilise la sécurité du système d'information (SI). **Quelles sont ces menaces et que pouvons-nous faire ?**

RESEAU INTERNET : QUELLES MENACES ?

Une cyber-attaque est une atteinte au SI réalisée dans un but malveillant. Elle cible différentes composantes du SI : les ordinateurs, les serveurs (isolés ou en réseaux), ou encore les équipements périphériques tels que les imprimantes et tout appareil communicant comme les téléphones mobiles, les smartphones ou les tablettes. Il existe 4 types de risques que l'on peut qualifier de cyber-attaque : la cybercriminalité, l'atteinte à l'image, l'espionnage et le sabotage.

COMMENT SECURISER SON SYSTEME D'INFORMATION ?

Face à ces « cyber-risques », les référents « contrôle interne » des mutuelles doivent travailler en collaboration avec leur service informatique ou leur prestataire pour s'assurer de l'imperméabilité et de la sécurité de leur système d'information.

La sécurité du système d'information doit être abordée selon 4 angles :

■ LA SÉCURITÉ PHYSIQUE

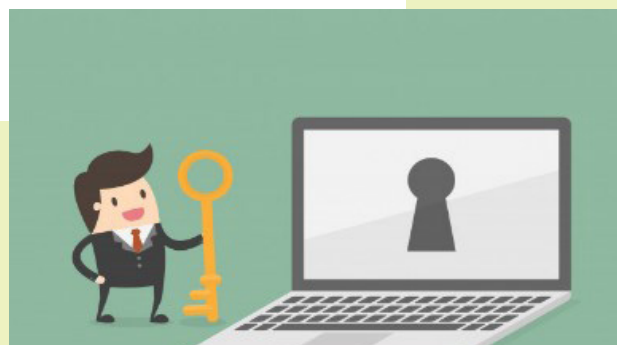
On entend par là, l'accès physique restreint aux serveurs (ou à la baie de serveurs). On pourra avoir par exemple la nécessité d'une clé ou d'un badge pour y accéder. Par sécurité, la salle informatique devra être automatiquement alimentée par 2 ponts sources électriques, climatisées et protégées de manière adéquate contre les incendies.

■ LA SÉCURITÉ LOGIQUE

Principalement définie dans une politique de sécurité du système d'information (PSSI), la sécurité logique s'effectue avec la gestion des identifiants, des mots de passe et des autorisations au système d'information. Attention, un mot de passe sécurisé ne doit pas détenir votre prénom ou nom de famille. L'antivirus et le pare-feu sont essentiels à la protection de votre ordinateur, si l'un vous protège des virus, le second fait office de veille sur les applications et flux de données selon la politique de sécurité du réseau.

MOT DE PASSE

Il est souhaité que ce dernier soit composé de 8 caractères, si possible alpha et numérique, contenant des majuscules et minuscules ainsi que des signes de ponctuation. La mise à jour du mot de passe est recommandée au minimum tous les 6 mois.



En 2016, 57% des entreprises déclarent avoir été victimes d'une cyberattaque contre 32% en 2015 ».

(Magazine « Les Echos », édition de mai 2017)

■ LES SAUVEGARDES DE DONNÉES

Chaque mutuelle ou union doit s'assurer que ses données sont bien sauvegardées. Pour cela vous pourrez demander à votre prestataire son Plan de Secours Informatique (PSI) et son Plan de Reprise d'Activité (PRA). Notamment au niveau des sauvegardes, le PSI et le PRA sont descriptifs de la fréquence des sauvegardes, des tests de restauration, de la procédure de récupération des données, de la description des modes de sauvegarde et de la localisation des sites. Ainsi, il est nécessaire de s'assurer que les procédures soient formalisées, les responsabilités définies, et qu'un inventaire exhaustif des données à sauvegarder ait été effectué en classifiant par exemple les données (critiques / non-critiques).

■ LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL DE VOS STRUCTURES

Le réseau est accessible à tous, il est donc primordial que tous les salariés soient sensibilisés sur les risques liés au réseau internet et aux bons réflexes à avoir :

- N'ayez pas une confiance aveugle dans le nom de l'expéditeur de l'email. Restez vigilant, et référez-vous à votre prestataire informatique;
- Méfiez-vous des pièces jointes et des liens dans le message dont la provenance est douteuse ;
- Effectuez des sauvegardes sur des périphériques externes;
- Mettez à jour régulièrement vos principaux logiciels en privilégiant la mise à jour automatique ;
- Ne répondez jamais à une demande d'informations confidentielles par email (exemple : coordonnées bancaires) ;
- Vérifier que votre anti-virus et votre pare-feu sont bien à jour.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le service contrôle interne et gestion des risques à l'adresse suivante : controle.interne@mutuelles-entis.fr

Extrait de « La bulle d'info » de janvier-mars 2018

“ Rejoignez le Groupe Entis Mutuelle !

NOTRE CONVICTION :

C'est en accompagnant et préservant les mutuelles de proximité et leur indépendance que l'on maintiendra le lien social et les valeurs mutualistes.

Un fonctionnement qui préserve l'indépendance des mutuelles.

Au sein du groupe, chaque mutuelle :

- **Préserve son identité**, son fonctionnement politique et économique.
- **Garde son autonomie** de gestion et d'organisation.
- **Reste responsable** de son cœur de métier: **la santé**.
- Peut adhérer à **un ou plusieurs services en fonction de ses besoins**

Le fonctionnement du Groupe Entis Mutuelles est basé sur un modèle coopératif où chaque mutuelle participe à la vie du groupe.

Le Groupe Entis Mutuelles défend les valeurs mutualistes.

NOS MISSIONS :

- **Apporter compétences et expertises techniques.**
- **S'unir et mutualiser les coûts.**
- **Proposer une offre globale** multi-équipement à travers des structures dédiées afin de fidéliser les adhérents.
- Permettre aux mutuelles de faire face aux **exigences réglementaires Solvabilité II.**
- Proposer aux élus et salariés mutualistes **des modules de formation** technique et de réflexion politique.
- Développer et défendre des **intérêts communs.**

CONTACTS :

Vous êtes intéressé(e) par notre modèle ?
Pour plus de renseignements n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

Contact partenariats

E-mail : partenariats@mutuelles-entis.fr
Tél. : 04 50 57 97 17

Sylvie Dubois

Présidente de l'UGM Groupe Entis Mutuelles

Jean-Baptiste Verchay

Directeur Mutuelle Générale de Prévoyance
Directeur Mutuelle d'Assurance Solidaire

Florian Godot

Directeur de l'UGM Groupe Entis Mutuelles

Jean-Jacques Verchay

Président UR2S - Président UMFMB

Yannick Beaumont

Responsable partenariats Groupe Entis Mutuelles