



GRUPE HENNER

PERSPECTIVES & HORIZONS MUTUALISTES



SOMMAIRE

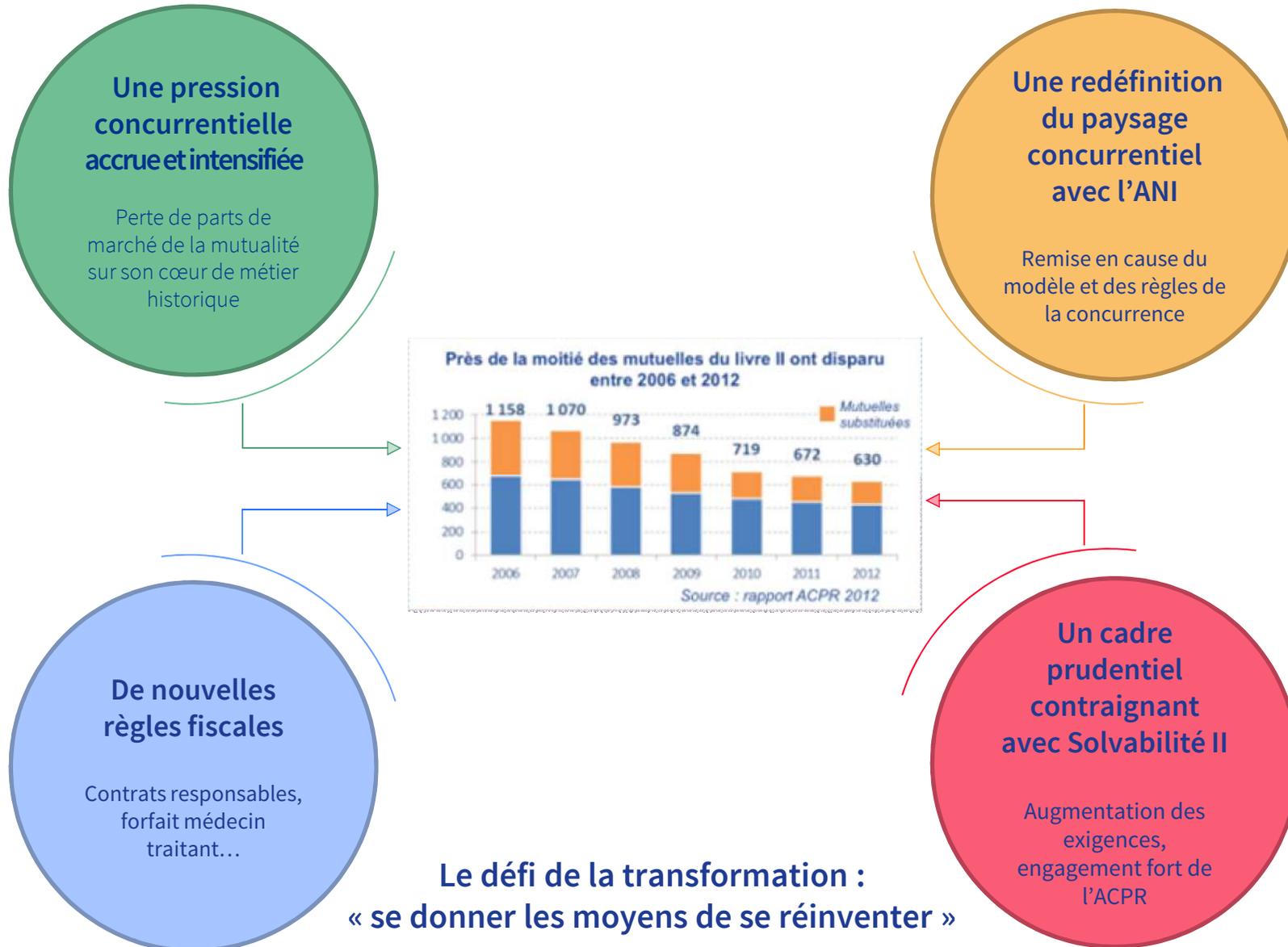
3	VOUS
8	AVEC VOUS
14	VOS SUJETS
17	ANNEXES



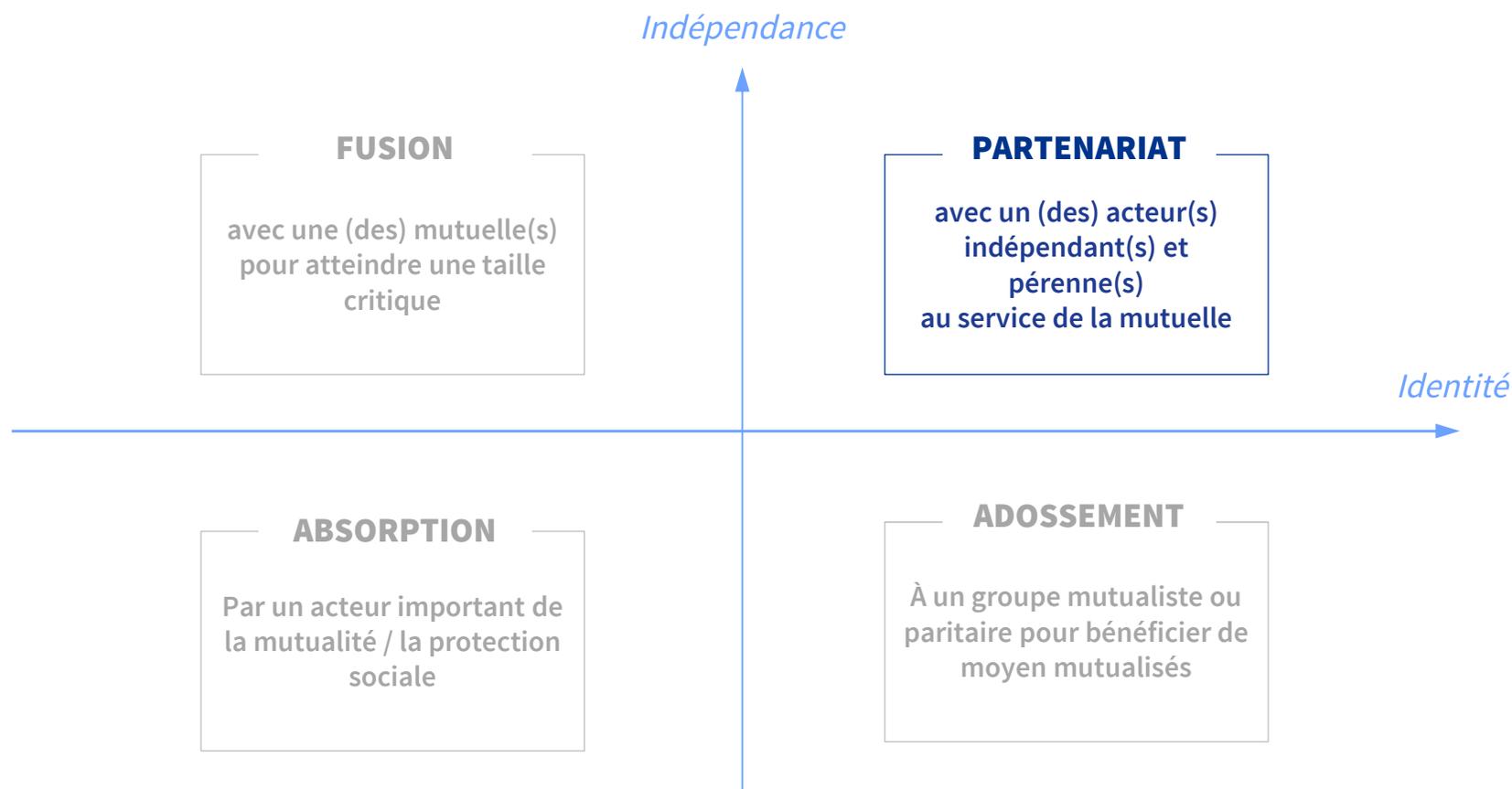
VOUS



Un environnement mutualiste en profonde évolution

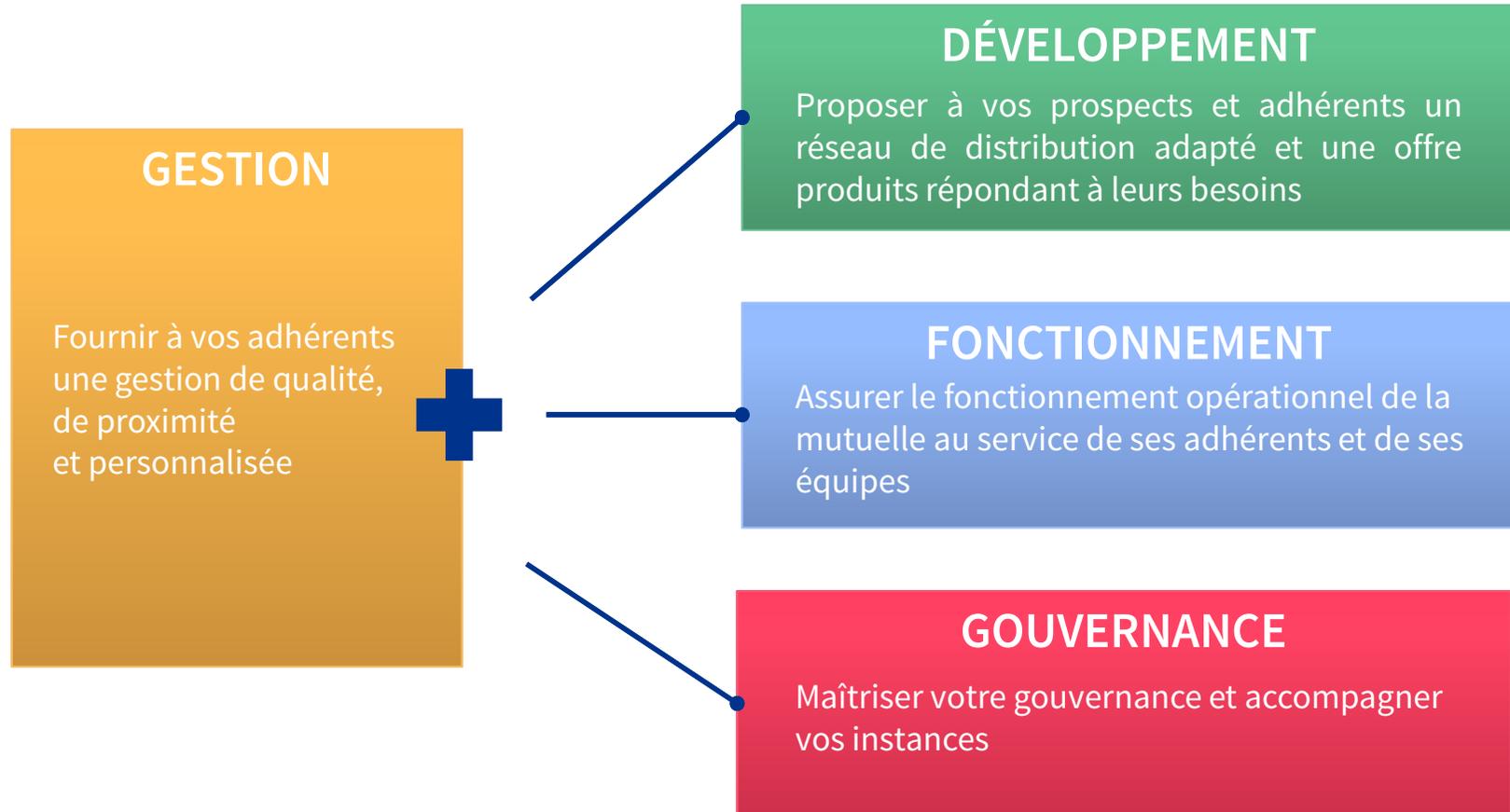


Un enjeu d'identité et d'indépendance



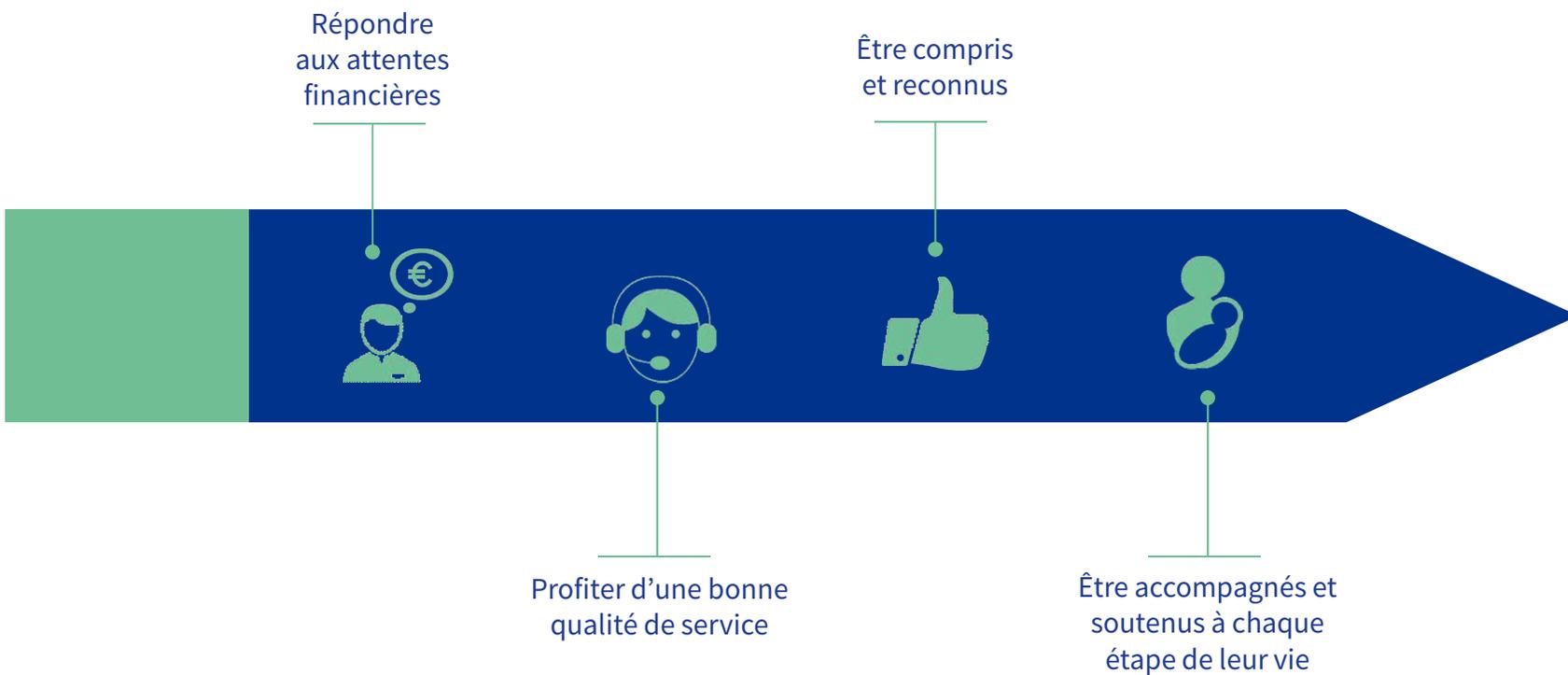
**Le partenariat, garantie du développement
de la Mutuelle dans le respect de son « ADN »**

4 fonctions à sécuriser dans un environnement complexe



Une mutuelle de confiance et de référence auprès de vos prospects, adhérents, administrateurs et collaborateurs

Les attentes de vos adhérents



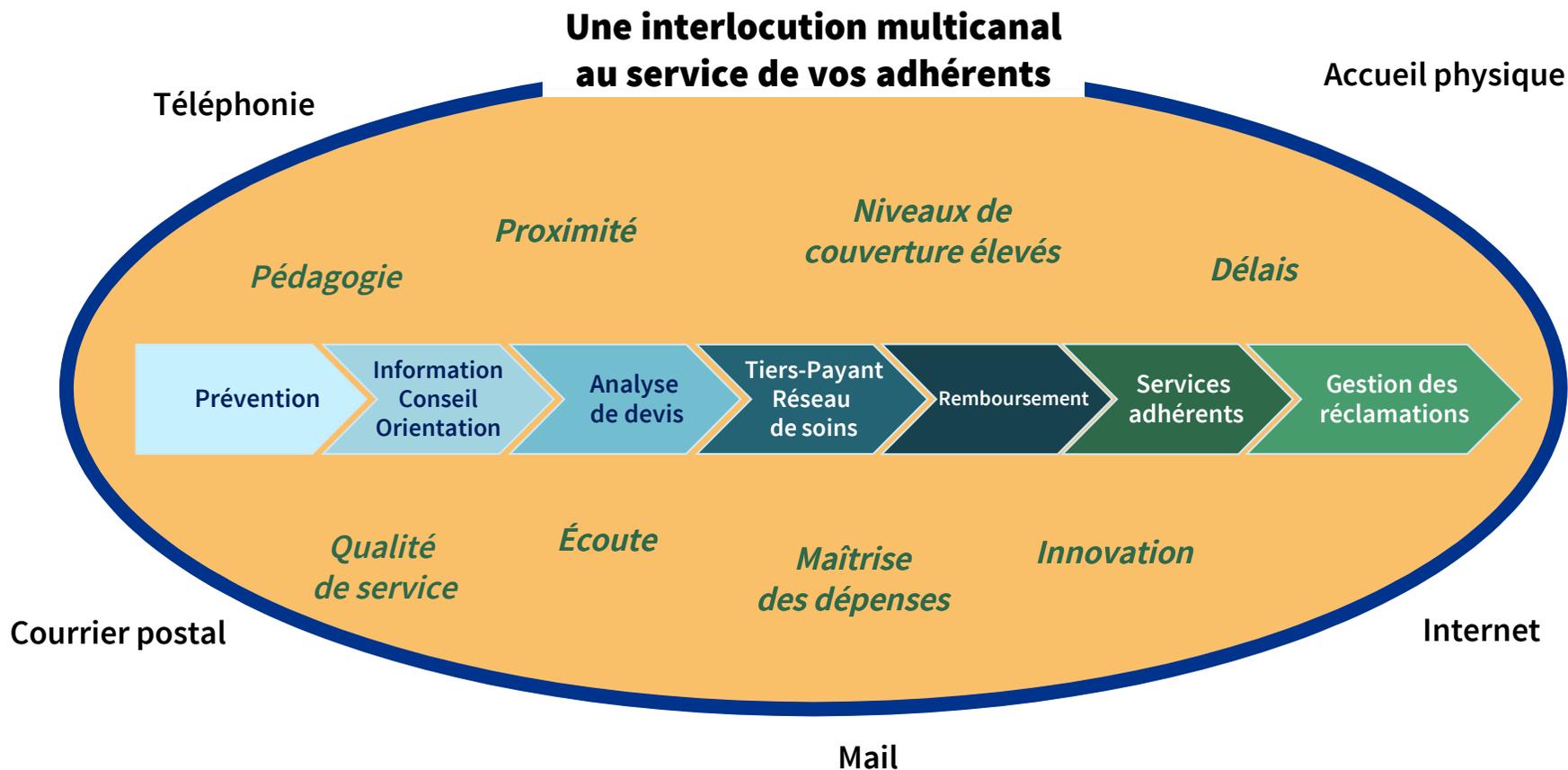
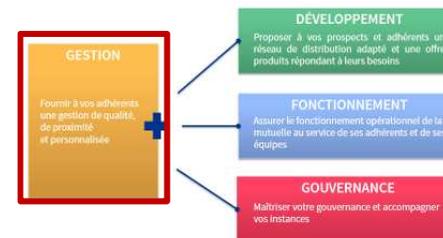
Partager une aventure humaine avec une « deuxième famille »



AVEC VOUS

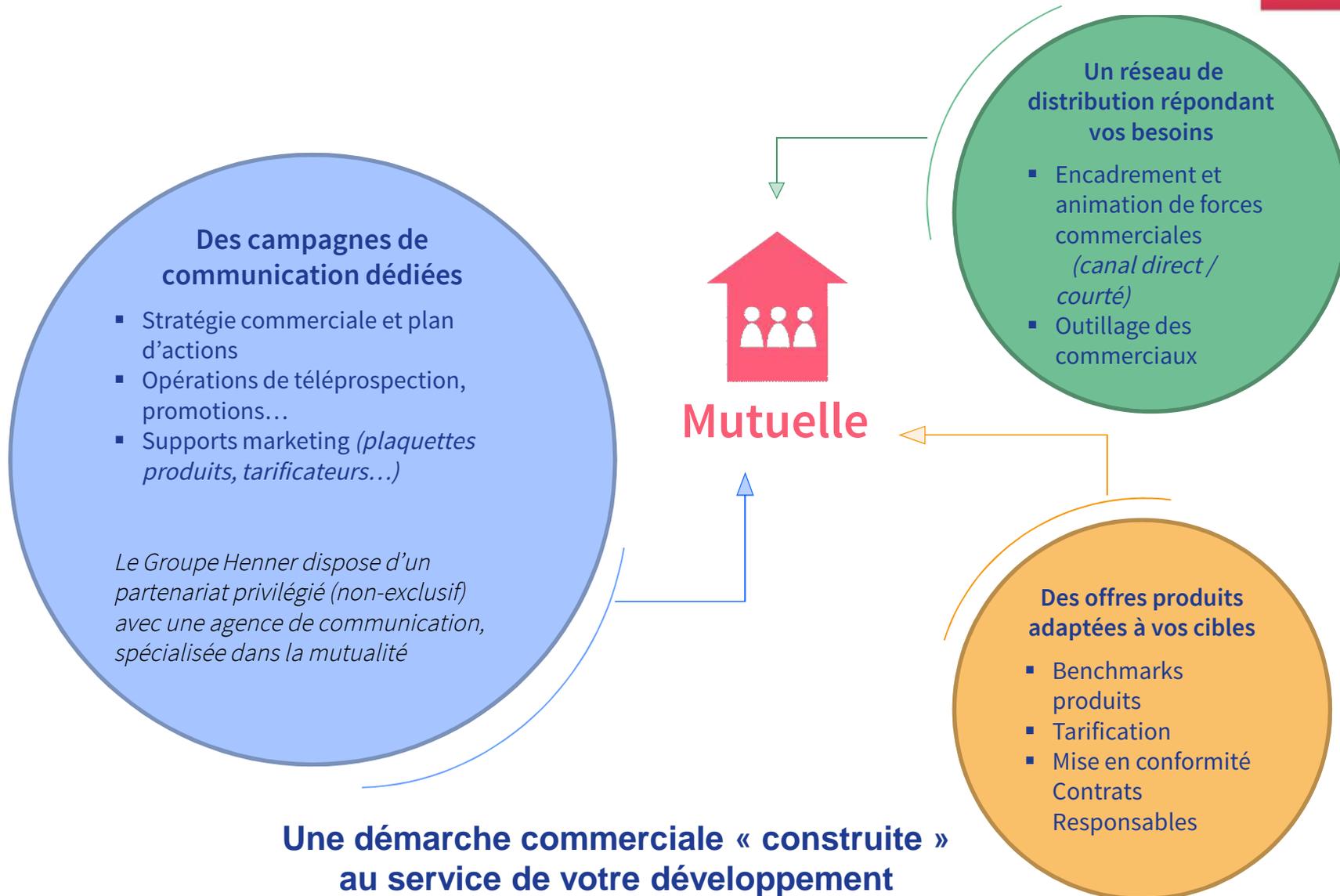


Une gestion de qualité, de proximité et en marque blanche

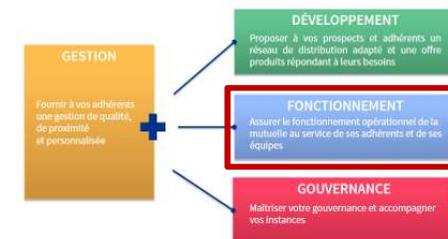


Le baromètre de la satisfaction des adhérents / le nerf de la guerre de la relation avec l'adhérent

Un réseau de distribution et des offres adaptées à vos besoins



Un fonctionnement opérationnel au service des adhérents et des équipes



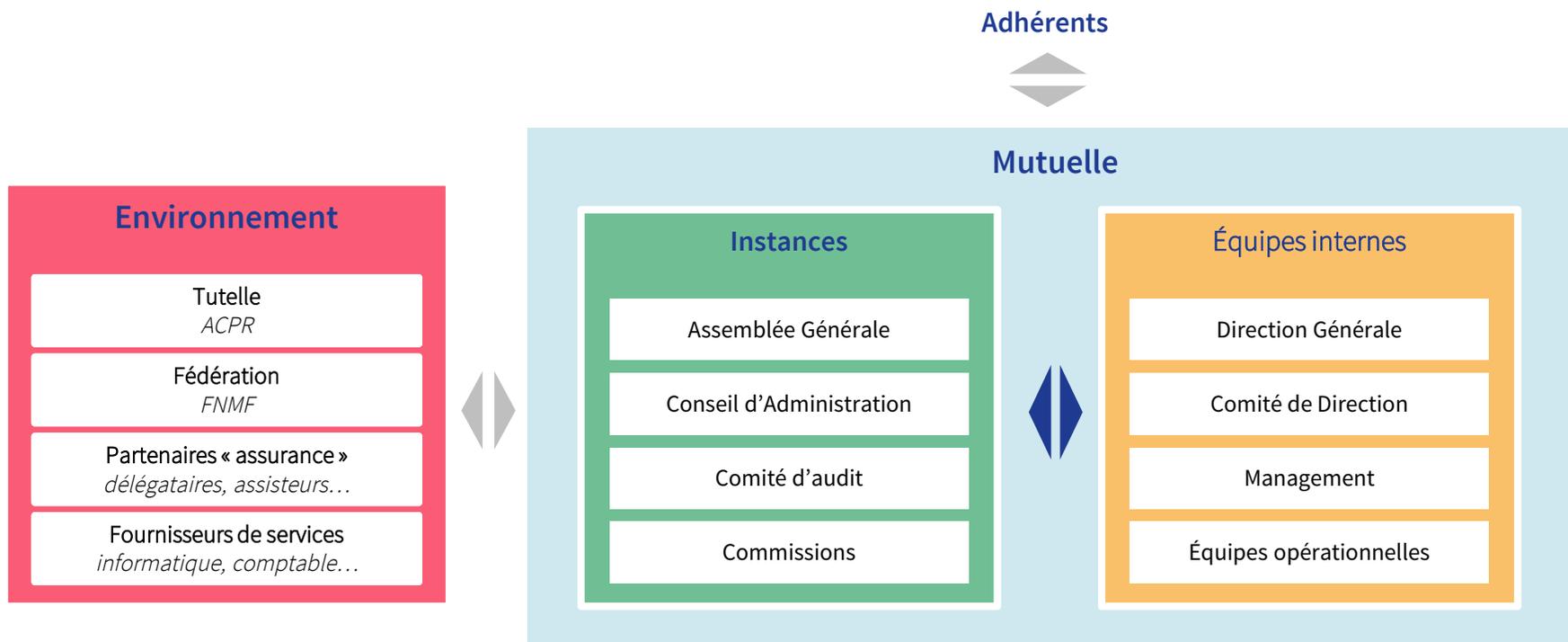
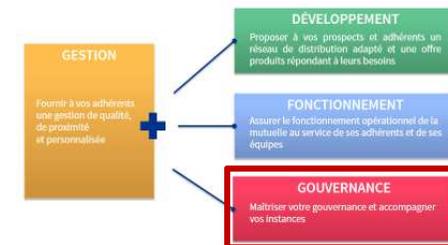
Réglementaire
Contrôle interne
Audit interne
Accompagnement conformité Solvabilité II, ORSA...
Qualité
Juridique
...

Financier
Technique / Actuariat
Finances
Gestion des Actifs
Comptabilité
Contrôle de Gestion
...

Support « ADN de la mutuelle »
Ressources Humaines
Marketing / Communication
Services Généraux
Informatique
Vie mutualiste
...

Le respect des obligations réglementaires, des équilibres financiers et de l'ADN de la mutuelle

Un accompagnement de votre gouvernance et de vos instances



L'alignement des composantes de votre mutuelle,
dans le respect de son « ADN » et de son indépendance

Une offre modulable pour répondre à vos besoins spécifiques

	Offre 1	Offre 2	Offre 3	Offre 4
GESTION	✓	✓	✓	✓
DÉVELOPPEMENT				
» Force de vente et outillage		✓		✓
» Marketing, Communication, Offre produit et Animation de réseaux			✓	✓
FONCTIONNEMENT	(✓)	(✓)	(✓)	(✓)
GOUVERNANCE				✓

✓ : *inclus*

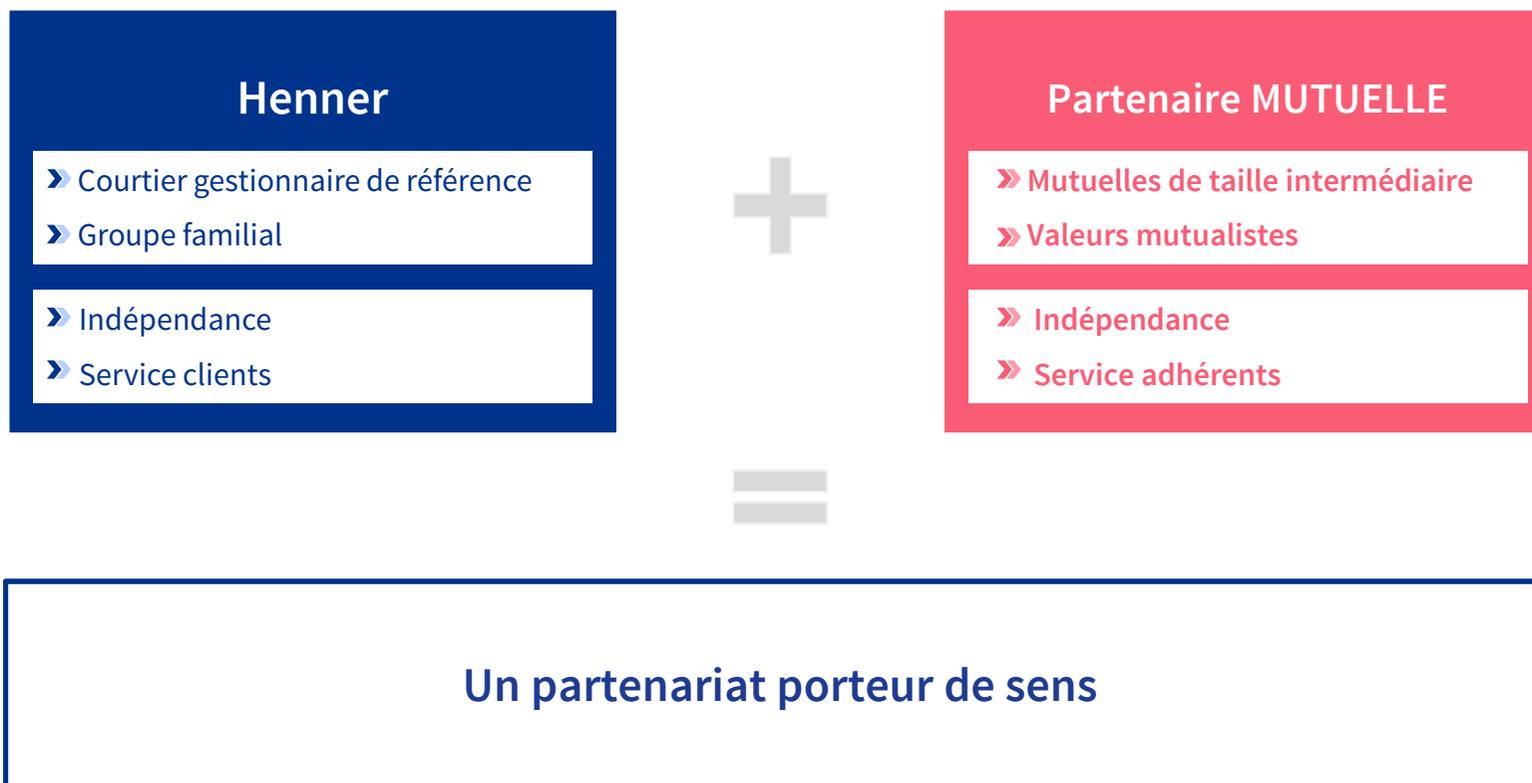
(✓) : *optionnel*



VOS SUJETS



Henner, un partenaire compatible



Des racines associatives et
des valeurs humaines

Une histoire marquée par
l'identité et indépendance

Des adhérents fidèles (23,5
ans en PTF en moyenne)

En synthèse

**Des adhérents
satisfaits**

**Des équipes
motivées**

**Des administrateurs
rassurés**

**Une Direction
accompagnée**



ANNEXES



Une expérience récente réussie

Annexes

Reprise en 3 mois du portefeuille d'une mutuelle de 80 000 chefs de familles
5 000 contrats collectifs + 40 000 contrats individuels



Une migration des contrats et des outils sécurisée en 3 mois

Constitution et montée en puissance d'une équipe de gestion dédiée

Qualité de service aux adhérents

Flexibilité et polyvalence dans l'organisation des équipes

Mise à disposition et développement du réseau de soins « Carte Blanche »

L'expertise dans la délégation de gestion

Annexes : une gestion de qualité



Un outil de gestion complet

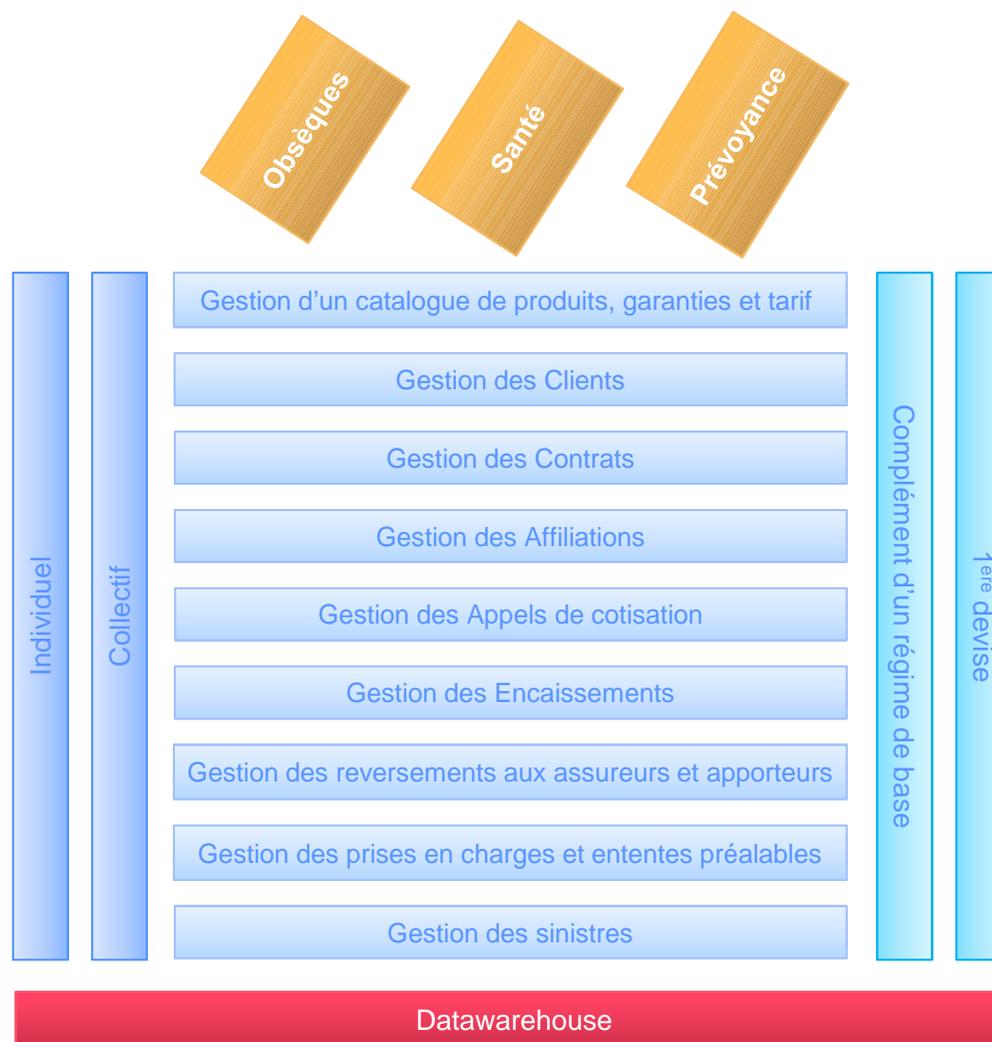
Annexes : une gestion de qualité

Savoir-faire Henner

- 5ème génération du SI développé en interne
- MOA : 18 chefs de projets
- MOE : 40 collaborateurs
- Formation / Hotline : 6 collaborateurs
- DTI : 30 collaborateurs

Points forts

- Cloisonnement des données
- Structuration de l'information en fonction de votre logique organisationnelle
- Grande souplesse du paramétrage des formules de garanties
- Gestion fine d'informations relatives aux adhérents (coordonnées multiples...)



Des téléservices complets

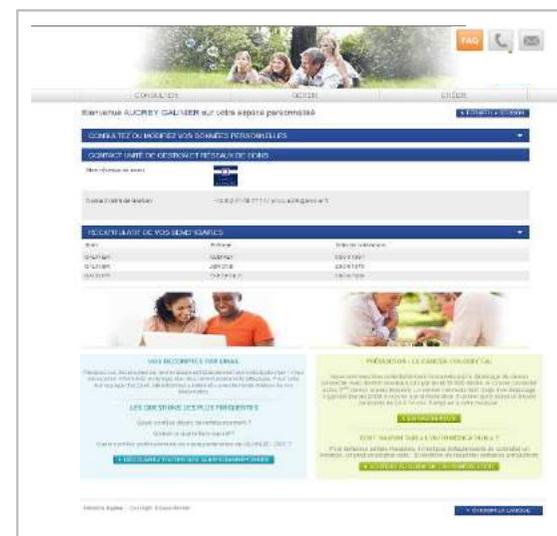
Annexes : une gestion de qualité

Un espace dédié en ligne pour les entreprises clientes

- ▶ Ajout / modification / radiation **en temps réel** d'un adhérent
- ▶ Accès au **réseau Carte Blanche** pour orienter les adhérents
- ▶ Demande de **carte de Tiers-payant**
- ▶ **Déclaration** des cotisations en ligne
- ▶ Accès au **reporting**

Un espace dédié en ligne pour les adhérents

- ▶ **Consultation** du contrat et **modifications** des coordonnées postales et bancaires
- ▶ **Simulation** de remboursements
- ▶ Consultation des **décomptes** et demandes de prise en charge
- ▶ Commande d'une **carte blanche supplémentaire**
- ▶ Accès aux informations sur le **réseau Carte Blanche**, recherche et **géolocalisation** d'un professionnel de santé
- ▶ Consultation des dossiers **prévention, coaching santé** grâce à des tests en ligne (*mémoire, nutrition, tabac...*)
- ▶ Échanges avec les **interlocuteurs Henner**



Un espace dédié en ligne pour les professionnels de santé

- ▶ Consultation des **décomptes**
- ▶ Consultation des **droits aux assurés**

Un suivi détaillé de la qualité de service de vos adhérents

Annexes : une gestion de qualité



Des tableaux de bords de gestion permettant de piloter l'activité au quotidien :

- Appels entrants / sortants
- E-mails entrants / sortants
- Décomptes manuels / e-mail
- Mesure de l'activité / productivité
- Délais moyens de remboursement
- Nombre de jours « hors délais décomptes »
- Taux de rejet Noémie
- Délais de traitement des e-mails
- Taux de perte d'appels entrants
- Absentéisme / turnover équipes

L'instinct de service, partie intégrante de nos engagements contractuels

Une gestion rigoureuse des réclamations

Annexes : une gestion de qualité



Dans le cadre d'un plan d'amélioration continu de la qualité, les cas rencontrés sont partagés entre toutes les équipes de gestion Henner, permettant d'identifier des axes d'amélioration des processus de gestion

Un exemple de campagne commerciale déployée

Annexes : un réseau de distribution et des offres adaptés à vos besoins

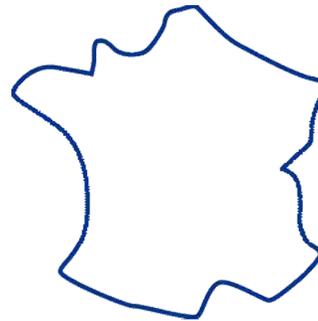
Stratégie

Saturation et défense du portefeuille collectif face aux opportunités et obligations de l'ANI

Objectifs

- ▶ Limitation des chutes
- ▶ Mise en conformité responsable
- ▶ Multi-équipement

Contacteur 100% du portefeuille en 9 mois
(dispositifs de visites et de mailing)



Formation collaborateurs

- Produits, technique métier, outils*
- ▶ Des parcours dédiés par profil
 - ▶ 140 JH de formation déployés

Accompagnement des équipes

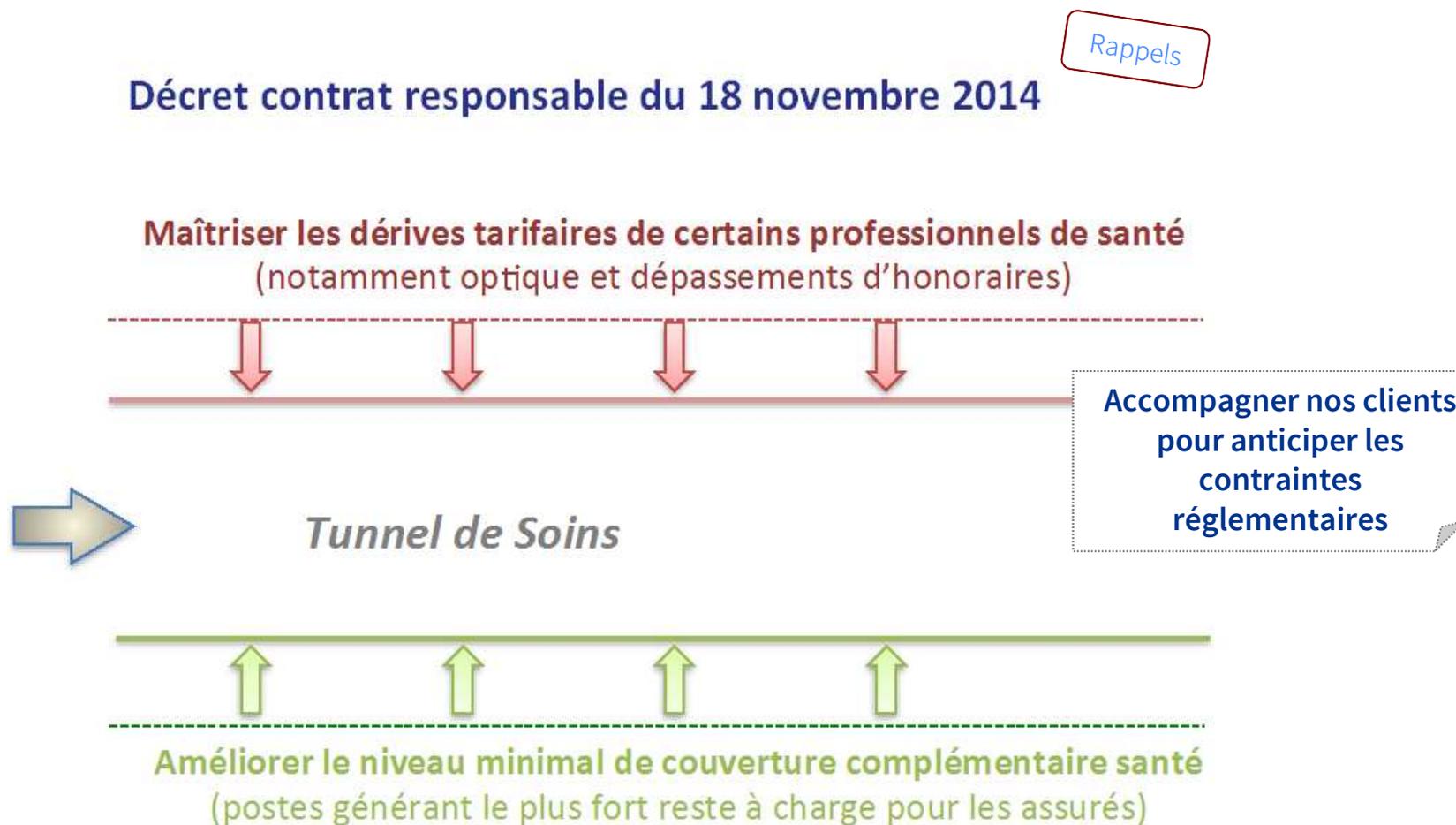
- ▶ Co-construction des processus de prise de RDV et de visites (*scripts, kits de visite...*)
- ▶ Cartographie du portefeuille client et optimisation

Pilotage et animation

- ▶ Mise en place d'un dispositif projet
- ▶ Déploiement d'outils de suivi et pilotage de l'atteinte des objectifs

L'expertise d'Henner au service de ses clients : l'exemple du contrat responsable (1/5)

Annexes : un réseau de distribution et des offres adaptés à vos besoins



L'expertise d'Henner au service de ses clients : l'exemple du contrat responsable (2/5)

Annexes : un réseau de distribution et des offres adaptés à vos besoins

Henner investit afin d'accompagner au mieux ses clients dans le passage au contrat responsable

Outils

Mobilisation des
équipes concernées

**Des communications « Horizon Bleu » sur le décret et la circulaire
à tous les clients et courtiers partenaires**



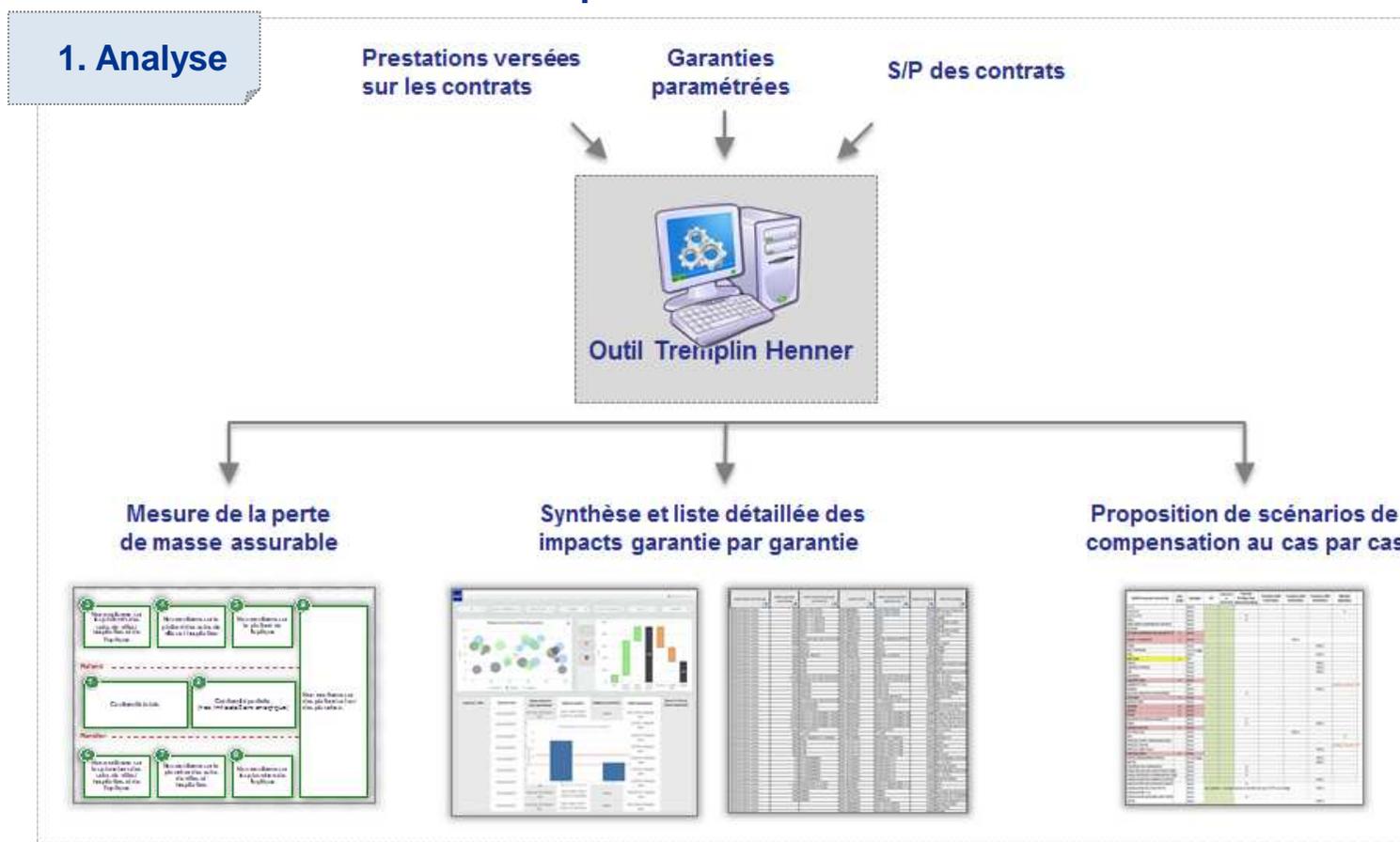
+ **Des matins techniques organisés avec nos principaux clients et partenaires.**

+ **Une nouvelle communication en cours sur les risques liés à la non conformité**

L'expertise d'Henner au service de ses clients : l'exemple du contrat responsable (3/5)

Annexes : un réseau de distribution et des offres adaptés à vos besoins

Notre démarche : analyse du portefeuille client, définition et mise en œuvre de plans d'actions



L'expertise d'Henner au service de ses clients : l'exemple du contrat responsable (4/5)

Annexes : un réseau de distribution et des offres adaptés à vos besoins

Notre démarche : analyse du portefeuille client, définition et mise en œuvre de plans d'actions

2. Plan d'actions



L'expertise d'Henner au service de ses clients : l'exemple du contrat responsable (5/5)

Annexes : un réseau de distribution et des offres adaptés à vos besoins

Notre démarche : analyse du portefeuille client, définition et mise en œuvre de plans d'actions

2. Plan d'actions

