

MATINALES OPUSLINE : LE DÉFI DU CONTRAT RESPONSABLE

Evènement - 12 juin 2014

A quelques jours de la publication du décret relatif au contrat responsable, l'ampleur du chantier opérationnel de transformation pour l'ensemble des acteurs du marché se précise.

Ce chantier s'annonce laborieux : analyse des portefeuilles, évolution des garanties, charge de paramétrage, etc. Mais il est sans doute l'occasion de rationaliser des portefeuilles souvent issus de fusions et de générations hétérogènes de contrats santé.

Allier industrialisation du processus opérationnel et rénovation marketing, c'est l'objectif qu'OpusLine s'est fixé en bâtissant une démarche intégrée. A la fois industrielle et adaptée à la stratégie de chaque acteur, cette démarche a été présentée lors d'un récent petit-déjeuner rassemblant une quarantaine d'acteurs majeurs de l'assurance santé.

Une révolution est en marche

L'ensemble des évolutions réglementaires en cours : ANI, ACS, contrat responsable... donne un sentiment de changement en profondeur poussant les acteurs du marché à devoir s'adapter, rapidement et efficacement, aux nouvelles contraintes.

Les enjeux de cette transformation sont multiples : enjeu stratégique de mise en conformité, chantier administratif colossal dans des conditions économiques soutenables, transformation de la relation commerciale et évolution des logiques et des rythmes de ventes à destination des salariés et des entreprises.

En termes de calendrier, un flou rédactionnel entoure actuellement le dernier projet de décret. Un amendement du gouvernement au Projet de Loi de Finance Rectificative de la Sécurité Sociale 2015 reporte l'entrée en vigueur de la réforme des contrats responsables au 1er avril 2015, avec une période transitoire pour les contrats collectifs et de branche au 1er janvier 2018. Mais quelles que soient les tergiversations autour d'un calendrier mouvant, l'ampleur du chantier sera la même : 100% des contrats santé à traiter et un enjeu crucial de performance pour les acteurs pour ne pas perturber l'activité commerciale pendant ce délai.

Cette remise à plat doit également être l'occasion de consolider des portefeuilles hétérogènes et d'industrialiser des modes de fonctionnement parfois anciens.

Pour sécuriser la réussite de cette campagne, un équilibre subtil est à trouver entre des propositions

acceptables par tous les clients démontrant leur capacité de différenciation et le nécessaire maintien de la rentabilité de contrat incluant une gestion et un pilotage serré.

Une démarche intégrée

OpusLine a développé une méthode pour vous accompagner de façon industrielle dans la réussite de la campagne du contrat responsable.

Notre approche consiste à optimiser l'analyse du portefeuille pour en faire un véritable outil d'aide à la décision marketing et commercial. Cette logique répond à un objectif : se concentrer sur la stratégie pour réussir une transformation fluide et ne perdre aucun client.

La performance de cette stratégie repose sur trois clés que sont :

- la capacité à raisonner autour de la refonte du modèle, en particulier la structure de coûts et le positionnement tarifaire,
- la capacité à se différencier avec une ingénierie d'offres attractive incluant des services,
- la capacité à déployer une relation client proactive et modernisée pour accompagner les politiques de transfert.

Notre méthode est une démarche en apparence classique mais qui permet d'aller le plus vite possible tout en alimentant les volets stratégiques, marketing et commerciaux des campagnes des acteurs.

1. Un outil big data performant pour qualifier les données, adaptable à tous les systèmes et à tous les contrats
2. Un process intelligent, intégrant l'ensemble des paramètres au fil de l'eau et capable de s'intégrer au sein d'une vision marketing et commerciale pour concevoir une proposition client spécifique tenant compte des paramètres clients et de l'objectif de l'organisme assureur
3. Une valorisation *in fine* de la démarche commerciale grâce à ce process intégré
4. Un reparamétrage en gestion industrialisé, pour une mise en œuvre fluide et rapide sans déperdition d'énergie à des actions sans valeur ajoutée pour le clients.

Grâce à une méthode et des outils industrialisés, OpusLine propose un accompagnement exclusif dans la réussite opérationnelle et commerciale de votre campagne autour du contrat responsable, en conduisant la mise en conformité de votre portefeuille dans le respect des délais et en concentrant vos efforts sur le maximum d'efficience et de création de valeur.