

[ONLINE, 29.3.2017](#)

Digitalisation des assurances

Philippe Buthey, Groupe Mutuel: «Les apps rapprochent les assureurs de leurs assurés»

par Tiago Pires

Philippe Buthey, responsable IT et membre de la direction du Groupe Mutuel, revient sur le processus de développement des deux applications GMapp et Ignilife. Il explique comment les apps s'inscrivent dans la stratégie de digitalisation du métier d'assureur.

"Aujourd'hui, l'application mobile est devenue un standard de marché pour un assureur maladie." (Source: Groupe Mutuel)

Le Groupe Mutuel propose deux apps à ses assurés: GMapp et Ignilife. Comment s'est déroulé le développement de la première?

L'application GMapp vient de la volonté de la direction de développer les services proposés à nos assurés, notamment en poursuivant la digitalisation de l'ensemble de notre système d'informations. Créer une app est par nature un projet transversal. L'enjeu était de proposer une app simple et ergonomique. La démarche amorcée en avril 2016 a été réalisée de manière innovante, en créant un projet dédié associant les différents métiers de la gestion clientèle, du marketing et de l'informatique. Nous avons également fait appel à des compétences externes pour les analyses de marché et les développements spécifiques de l'app. Nous avons toutefois gardé la maîtrise du projet en interne, en réalisant la majeure partie du développement nous-même. Cette méthodologie a bousculé certaines de nos habitudes. Mais grâce à ce nouveau mode de travail inspiré des démarches agiles et Lean Startup, nous avons «sorti» l'application en moins de 6 mois et l'avons lancée dans sa version finale en octobre dernier.

GMapp est dotée d'une fonction de scannage des factures. Comment l'avez-vous développée?

GMapp est une version mobile de notre extranet GMnet. Nous avons d'abord testé la viabilité et l'attrait du scannage des justificatifs de remboursement sur notre portail. Vu le succès de cette fonction, nous l'avons transposée dans l'application mobile. Nous avons aussi choisi de nous démarquer en étant le seul à proposer la fonction «Joker». Elle permet au client de décaler une partie d'un paiement sur le mois suivant, par exemple pour une facture de participation importante.

Comment se déroule l'intégration des factures dans le système?

L'entier de notre système d'informations, baptisé Nova, repose sur la numérisation des documents avant leur traitement. Dès que nous recevons une facture 'papier' ou un document physique, nos gestionnaires le numérisent. La facture reçue via GMnet ou GMapp évite cette phase de numérisation. Les moteurs de reconnaissance de type OCR peuvent reconnaître directement le contenu de la facture et le transmettre vers notre plateforme Nova pour remboursement. Quel que soit le mode de transmission, toutes les factures suivent ainsi le même processus de traitement. Pour donner un ordre de grandeur, en 2016, nos gestionnaires ont numérisés plus de 11 millions de pages physiques en entrée de notre système de gestion.

Pourquoi avoir aussi développé une app de coaching personnel et de prévention?

La population actuelle attache beaucoup d'importance à son bien-être et à sa santé. Il nous semblait donc important de répondre à son attente. Nous avons donc mis à disposition dès 2015 l'app «Ignilife», conçue pour les personnes en quête d'une meilleure santé physique et émotionnelle. Pour proposer cette offre, nous avons collaboré avec une société externe. Cela permet de garantir aux utilisateurs une protection totale des données personnelles, car le Groupe Mutuel n'y a pas du tout accès.

Toutes les caisses-maladie proposent une app. Est-ce désormais un passage obligé des assureurs?

Aujourd'hui, l'application mobile est devenue un standard de marché pour un assureur maladie. Elle fait partie des services permettant de pouvoir répondre à toutes les sollicitations et en tout temps (24/7). Une application mobile permet aux assureurs de se rapprocher de leurs assurés. A l'heure du numérique et de la mobilité, ce service devient donc obligatoire.

© **ictjournal.ch**