

ANALYTICS

La Mutuelle Générale

Adopte un pilotage proactif dans toute l'entreprise



CUSTOMER STORY

« Grâce à l'agilité de Qlik, tous les métiers peuvent mettre à profit les données dont ils disposent pour tirer des enseignements détaillés et utiles à leurs activités, afin d'agir de manière plus proactive. »

Jérôme NEVICATO, Directeur Fonctions Centrales et Gestion de la Donnée, La Mutuelle Générale

La Mutuelle Générale, experte des métiers de l'assurance santé et de la prévoyance, utilise Qlik® depuis plusieurs années. Le groupe de projet avait fait le choix de la solution qui répondait le mieux aux besoins de pilotage de l'activité des différents services de l'entreprise, en offrant des capacités exploratoires avancées et un processus d'analyse guidé qui convenaient aux différents types d'utilisateurs. En 18 mois, une vingtaine d'applications avaient été déployées.

Un support actif de la direction générale

Dès le début du projet, la direction générale a été fortement impliquée : le premier tableau de bord créé était à destination du Comex, rassemblant des données de multiples systèmes sources pour calculer des indicateurs procurant une vision transverse de l'activité. Aujourd'hui, l'entreprise étend Qlik Sense à l'ensemble de ses collaborateurs, car la démocratisation de l'analytique répond à une volonté de devenir une entreprise totalement gouvernée par la donnée.

« La donnée a toujours revêtu un aspect vital au sein de La Mutuelle Générale mais la forte implication du comité de direction dans notre stratégie data est l'un des principaux moteurs de notre évolution, » précise Jérôme Névicato, Directeur Fonctions Centrales et Gestion de la Donnée. Les métiers, dans l'ensemble de leurs projets, ont pris le réflexe de raisonner en termes de KPI et s'appuient sur les tableaux de bord ou « eboards » pour mieux suivre l'évolution des indicateurs de performance. Une soixantaine d'eboards sont utilisés aujourd'hui par plus de 700 utilisateurs.

Grâce aux fonctions de BI en libre-service de Qlik Sense®, les équipes ont gagné en autonomie, et chaque métier possède désormais les compétences nécessaires sur l'outil pour travailler en mode « laboratoire » avant la phase d'industrialisation.

En bref

Client La Mutuelle Générale

Secteur Assurance

Localisation France

Fonction

Opérations, commerce, finance, marketing, DG

Business Value Driver

Customer Intelligence

Amélioration des processus

Challenges

- Moderniser les outils de pilotage
- Donner plus d'autonomie aux métiers
- Piloter avec une meilleure réactivité
- Faciliter la gouvernance de la donnée

Solution

Qlik a été choisi pour ses capacités d'agrégation des données, l'ergonomie de ses visualisations et la puissance de ses fonctionnalités d'exploration. Le groupe poursuit ses développements avec Qlik Sense pour tirer tout le potentiel de la plateforme.

Résultats

- Analyses plus précises et proactives grâce à de nouveaux indicateurs
- Temps gagné grâce à l'automatisation des tableaux de bord
- Collaboration facilitée entre les services
- Développement d'une culture data dans toute l'entreprise

Une stratégie Data bien établie

Au sein de La Mutuelle Générale, le cycle de vie de la donnée est réparti entre quatre pôles, qui forment une chaîne complète. Ils se composent d'un pôle data visualisation autour de Qlik, un pôle Datawarehouse qui sert le métier des actuaires, un pôle Datalake qui travaille de concert avec les data scientists rattachés à la direction du développement et du marketing, et enfin un pôle data management qui gère les référentiels de données et la publication de la donnée au travers des API.

Accompagner la politique commerciale

Une des applications-phares utilisées par La Mutuelle Générale concerne le suivi de l'activité commerciale. « Notre application Qlik est la colonne vertébrale de notre pilotage, explique Emmanuel Bourdaud, Directeur de la Performance Commerciale. Elle nous procure un point unique de vérité avec des indicateurs partagés par tous, à tous les niveaux de l'organisation. » Grâce à l'automatisation de ces tableaux de bord, les managers gagnent un temps précieux qu'ils peuvent consacrer à l'analyse. Ils sont aussi beaucoup plus réactifs grâce aux indicateurs sur l'activité commerciale, ou sur les taux de transformation, par exemple, qu'ils n'obtenaient pas auparavant. « Nous travaillons avec les managers de proximité dans une logique de co-construction, ajoute Emmanuel Bourdaud. C'est essentiel pour que l'analyse de la donnée leur serve à l'amélioration de la performance des équipes. »

De plus, l'équipe commerciale parvient maintenant à mesurer des indicateurs qualitatifs, qui sont particulièrement importants dans le secteur de l'assurance.

« Notre action est réglementée et le devoir de conseil auprès des clients est un impératif, précise Emmanuel Bourdaud. Toutes les actions commerciales sont donc documentées et tracées, ce qui nous permet de justifier notre rôle de conseil, tout en ayant une analyse précise à chaque étape de l'entonnoir de vente. »

Pour tirer le meilleur profit de la richesse de ces analyses, La Mutuelle Générale s'attache à l'acculturation des équipes commerciales, pour qu'ils sachent exploiter le potentiel de l'outil et qu'ils transforment les enseignements en actions concrètes auprès des équipes. Les applications Qlik permettent en effet de suivre des indicateurs sur le plan marketing, l'activité du centre d'appels, les actions de formation, et ceci avec les mêmes ressources qu'auparavant.

Développer une culture data dans toute l'entreprise

Pour favoriser cette acculturation à la donnée dans toute l'entreprise, La Mutuelle Générale a aussi créé une communauté transverse pour partager les bonnes pratiques, créer de l'émulation entre les services et suivre les évolutions de Qlik, pour en tirer tout le potentiel. « Nous veillons maintenant à faire bénéficier l'ensemble de l'entreprise de notre culture data, qui est optimisée par la facilité d'utilisation de la plateforme analytique de Qlik, » conclut Jérôme Nevicato.

Pour le futur, la mise à disposition d'eboards à destination des plus grands clients est à l'étude, dans le but de répondre à leur demande de suivi de la consommation des services mis à disposition par La Mutuelle Générale.

Les clefs du succès



**1 semaine
par mois**

Économisée au profit de l'analyse, pour la seule application du Comex



**10
jours**

En moyenne pour la première version d'une application, grâce à la méthode scrum et à la rapidité de développement de Qlik Sense

« Nos analyses commerciales nous permettent à la fois de tracer nos actions de conseil, d'analyser finement notre activité et de mettre en place les actions pour atteindre nos objectifs. C'est une chaîne vertueuse qui contribue à la compliance. »

Emmanuel Bourdaud, Directeur de la Performance Commerciale, La Mutuelle Générale



À propos de Qlik

Qlik transforme les données issues d'environnements complexes en insights exploitables pour permettre aux entreprises d'atteindre leurs objectifs stratégiques. Plus de 40 000 clients dans le monde utilisent notre portefeuille de produits afin de profiter d'une qualité de données pervasive et de capacités d'IA/ML avancées, conçues pour les entreprises. L'intégration et la gouvernance des données sont nos domaines d'excellence. Cette expertise nous permet de proposer des solutions complètes qui supportent un large panel de sources, aussi hétérogènes soient-elles. Les analyses intuitives, en temps réel de Qlik mettent à jour des modèles cachés et donnent ainsi la possibilité aux équipes de relever des défis complexes et saisir de nouvelles opportunités. À la fois pratiques et évolutifs, nos outils d'IA/ML favorisent une prise de décisions plus éclairées, et ce plus rapidement. Notre technologie, compatible avec toutes les plateformes, et notre expertise sont un atout compétitif pour nos clients, faisant de Qlik un véritable partenaire stratégique.

qlik.com



À propos de La Mutuelle Générale

Experte des métiers de l'assurance santé et de la prévoyance depuis plus de 75 ans, La Mutuelle Générale assure 1,5 million de personnes et réalise un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros. Ses offres s'adressent aux entreprises de toutes tailles comme aux particuliers. Depuis 2020, La Mutuelle Générale a diversifié ses activités en proposant Flex, une start-up de services destinés à faciliter la vie quotidienne et à améliorer la qualité de vie au travail des salariés. Acteur de l'économie sociale et solidaire, La Mutuelle Générale mène toutes ses actions au bénéfice de ses adhérents, en mobilisant ses 1 900 collaborateurs et ses 1 500 élus bénévoles. Elle s'engage, jour après jour, à améliorer la qualité de vie et à renforcer la solidarité entre les générations

lamutuellegenerale.fr