



Gestion des flux de santé, prévoyance et contentieux : Harmonie Mutuelle et le Groupe Jouve, un partenariat de confiance qui s'inscrit dans la durée

Paris, le 12 janvier 2021 – Harmonie Mutuelle, membre fondateur du Groupe VYV, satisfait de la qualité des prestations fournies par Jouve et des relations entre les équipes a renouvelé sa confiance au Groupe et lui a attribué un nouvel appel d'offres pour une durée de 3 ans (2020-2023). Harmonie Mutuelle poursuit ainsi son partenariat avec Jouve, entreprise de services numériques et spécialiste du BPO, pour améliorer le traitement de ses dossiers clients.

JOUVE, ACTEUR INCONTOURNABLE DE LA DEMATERIALISATION ET DU TRAITEMENT DES FLUX DE SANTE ET PREVOYANCE

Jouve traite environ 30 000 dossiers par jour pour Harmonie Mutuelle, sur ses plateformes situées à Mayenne, provenant des adhérents ainsi que des professionnels de santé quel que soit le canal : papier, mail, site internet. Jouve assure les prestations suivantes :

- Réception et tri de l'ensemble des flux physiques sur un site de traitement unique
- Numérisation (RAD/LAD¹) de près de 30 000 plis adhérents et professionnels de santé par jour
- Mise en place d'une solution de vidéocodage
- Transformation des flux sous la norme B2² et Noémie³
- Mise à disposition dans une GED (Gestion électronique des documents) des demandes pour un traitement métier par les gestionnaires ou pour archivage lorsque le traitement est automatisé

Ces prestations se sont progressivement étendues aux données de prévoyance et contentieux, incluses dans ce nouveau marché. L'expertise de Jouve permet de couvrir l'intégralité de la chaîne : la réception des documents papier, leur numérisation, leur indexation, ainsi que celle des lignes d'actes et enfin la génération des fichiers B2 et NOEMIE. Jouve s'appuie sur ses propres solutions de traitement de document (RAD LAD)

¹ Reconnaissance et lecture automatiques de documents

² Norme de facturation utilisée par la Sécurité Sociale depuis 2007

³ Norme ouverte d'échange entre la maladie et leurs intervenants extérieurs

conçues et optimisées à des fins de productivité et de qualité. L'utilisation de ces outils permet ainsi à Jouve de pouvoir s'engager sur des SLA⁴ qualités de plus de 99 % sur la restitution des données.

François Légaut, Directeur des Opérations de Production chez Jouve : « Avec plus de 50 personnes travaillant sur le projet depuis 2015, les équipes de Jouve à Mayenne sont mobilisées quotidiennement pour répondre aux attentes d'Harmonie Mutuelle. La performance de nos process et l'implication de nos équipes nous permettent de tenir nos engagements très forts en matière de SLA, y-compris dans les conditions si particulières de cette année 2020. »

UN PARTENARIAT GAGNANT-GAGNANT BASE SUR LA CONFIANCE ET SUR LA FORCE DU COLLECTIF

Le travail collectif et la relation de confiance construite depuis 2015 a aussi permis un élargissement du partenariat au sein du Groupe VYV, avec la MNT et prochainement la MGEN. D'autres entités du Groupe pourront faire appel à Jouve si elles le souhaitent.

La collaboration avec Jouve a permis à Harmonie Mutuelle de mettre en place rapidement de nombreuses améliorations :

- Réduction des délais de traitement des dossiers des assurés et des professionnels de santé
- Accès simplifié à l'intégralité des dossiers sous forme dématérialisée pour les gestionnaires
- Normalisation des processus de gestion

François Couton, Directeur des Opérations et de la Transformation : « Nous avons choisi de poursuivre notre collaboration avec Jouve non seulement sur des critères liés à la qualité et au prix des prestations fournies mais aussi en raison du lien de confiance qui existe entre les équipes et à l'ancrage territorial de l'activité Jouve. La poursuite et l'extension au Groupe VYV de ce partenariat stratégique s'explique également par la capacité commune de Jouve et d'Harmonie Mutuelle à conduire efficacement des projets d'envergure. »

⁴ Service Level Agreement : document qui définit la qualité de service

À propos de Jouve :

Spécialiste de la data et des usages numériques, Jouve simplifie et personnalise les parcours digitaux. Depuis plus de 40 ans, le groupe accompagne ses clients dans différents secteurs sanitaire, bancaire, publique, industriel... pour optimiser leurs processus métiers, valoriser et diffuser leurs données. Jouve est un acteur clé du marché de la protection sociale et de la santé, et un partenaire digital de choix des mutuelles et assurances.

Ainsi, Jouve s'inscrit à toutes les étapes pour accompagner la transformation digitale des complémentaires santé : externalisation de la dématérialisation des flux ; pilotage, instruction et stockage des flux, entrée en relation à distance, lutte contre la fraude, réalisation d'actes de gestion...

Jouve conjugue la robustesse d'une force de production multi-sites et l'agilité d'équipes et de technologies avancées, notamment en intelligence artificielle, pour proposer des usages adaptés aux besoins évolutifs de ses clients. Jouve compte près de 1 800 collaborateurs et est implanté dans 10 pays en Europe, en Amérique du Nord, et en Afrique.

www.jouve.com

Contacts Presse :

Judith MEHL - +33(0) 6 99 13 78 13 – jmehl@jouve.com

Justine MARTINELLI – +33(0) 6 84 14 22 33 – jmartinelli@jouve.com

À PROPOS D'HARMONIE MUTUELLE

Pour répondre aux nouveaux enjeux de protection sociale, Harmonie Mutuelle affirme que seul le pouvoir du collectif peut apporter des réponses efficaces notamment pour lutter contre les fractures sociales et territoriales.

Harmonie Mutuelle, membre fondateur du Groupe VYV, propose et invente des solutions de solidarité qui donnent à chacun les moyens d'être acteur de sa santé et de la société. Une société qu'Harmonie Mutuelle veut plus inclusive, plus équitable et plus solidaire.

Acteur majeur du mutualisme en France, Harmonie Mutuelle s'engage aux côtés des entreprises et des entrepreneurs qui veulent agir dans l'intérêt collectif et les accompagne dans la protection et le développement de leur capital humain. Nos offres assurantielles (en santé, prévoyance, épargne-retraite...) sont amplifiées par la création de lien social et la mise en relation avec des pairs, des experts et des partenaires.

Acteur du temps-long et des transformations sociales et écologiques, Harmonie Mutuelle protège près de 4,8 millions de personnes et s'attache à gérer un système de redistribution financière (sous forme de prestations santé et de placements alimentant l'économie réelle notamment) et à réaliser des investissements (fonds d'amorçage, fonds capital développement) pour mettre en place des solutions digitales et technologiques santé.

L'engagement de nos 2 000 représentants élus, l'implication de nos 4 880 salariés, la pertinence de notre modèle et la puissance du Groupe VYV sont autant de forces sur lesquelles nous nous appuyons au quotidien au cœur des territoires et des réseaux locaux, aux côtés des professionnels de santé et des partenaires économiques et sociaux.

Harmonie Mutuelle, Avançons collectif



À PROPOS DU GROUPE VYV

Le Groupe VYV, entrepreneur du mieux-vivre

Le Groupe VYV est le 1^{er} acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. Autour de ses 4 métiers (Mutuelle et assurance, Services et assistance, Soins et accompagnement, Habitat et logement social), le Groupe VYV développe des offres complètes et personnalisées pour accompagner et protéger tous les individus tout au long de la vie.

Pour aller plus loin dans l'accompagnement, le Groupe Arcade-VYV, nouveau pilier du Groupe VYV, propose un dispositif inédit visant à promouvoir le logement comme un vrai déterminant de santé. Le Groupe Arcade-VYV est le 4^e bailleur social de France, par la taille de son parc HLM qui représente 170 000 logements, 5 500 logements construits par an et 681 établissements adaptés aux publics spécifiques.

Créé en 2017, le Groupe VYV œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun. L'ensemble des composantes du groupe protège 11 millions de personnes au sein de son écosystème et propose des solutions adaptées à plus de 88 000 employeurs publics et privés.

Le chiffre d'affaires du groupe, intégrant une évaluation du chiffre d'affaires des entités de l'UGM VYV Coopération, est d'environ 10 milliards d'euros ; sur le seul périmètre combiné du Groupe VYV, le chiffre d'affaires est de 8,7 milliards d'euros. Acteur engagé, avec 10 000 élus dont près de 2 600 délégués, le Groupe VYV innove et anticipe pour construire une société plus équitable et socialement responsable.

A propos de VYV³, l'offre de soins et de services

Au sein du Groupe VYV, l'offre de soins et accompagnement (VYV³) a pour ambition de développer une offre de soins de qualité, socialement performante et innovante, au plus près des territoires. Elle rassemble différents métiers autour de plusieurs pôles : les soins, les produits et services, l'accompagnement. Avec 1 400 établissements de soins et de services en France, VYV³ compte 30 000 collaborateurs et 1 700 élus. Son chiffre d'affaires est de 1,8 milliard d'euros (1,7 milliard d'euros en périmètre combiné Groupe VYV).

www.groupe-vyv.fr

