

Lamie mutuelle adopte une approche data-driven et met la connaissance de ses adhérents au coeur de l'organisation

METTRE LA DATA EN SELF-SERVICE DANS SON ORGANISATION

100%

des collaborateurs actifs

X3

nombre de datasets

X2

nombre de pages sur le portail

CONTEXTE :

DES DONNÉES ADHÉRENT LARGEMENT SOUS-EXPLOITÉES

Créée il y a plus de 70 ans, Lamie mutuelle, spécialiste de l'assurance santé et prévoyance, est présente sur les 5 continents et affiche une ambition de développement dans un cadre agile et innovant, au service de ses adhérents actuels et futurs.

Provenant de ses délégataires, les volumes de données produites par Lamie mutuelle sont une source d'information inestimable. Toutefois, la variété des sources et la diversité de structure des fichiers rendent la collecte et l'harmonisation compliquées.

Dans un secteur où la relation adhérent est un avantage compétitif, Lamie mutuelle a entrepris une démarche de valorisation de ses données afin de fournir aux collaborateurs des insights directement actionnables pour améliorer leurs offres et la relation adhérent.

CHALLENGES :

OPTIMISER L'ACCÈS ET L'USAGE DE LA DONNÉE EN INTERNE

Pour exploiter toute la valeur issue des données des adhérents, Lamie mutuelle souhaite rendre l'ensemble des données de ses délégataires réutilisables et exploitables dans des dashboards décisionnels, fiches 360° et dans son CRM et ses Apps client de type espace adhérent.



La plateforme Opendatasoft a bouleversé le fonctionnement de notre entreprise en la transformant en une organisation data driven. Opendatasoft nous permet d'être agile et de nous adapter à la croissance ou décroissance d'un marché en nous liant à nos gestionnaires en temps réel.



LAURE LAMAIZIÈRE

Directeur Stratégie et Performance,
Lamie mutuelle



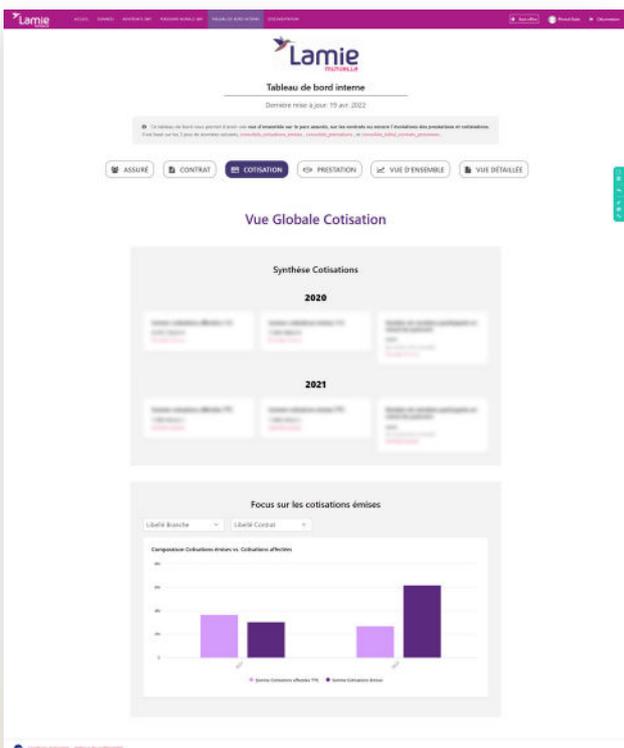
EXPÉRIENCES DATA : PROPOSER AUX COLLABORATEURS ET AUX DÉLÉGATAIRES UNE VUE 360° DES ADHÉRENTS

UN TRAVAIL DE MODÉLISATION ET D'HARMONISATION DES DONNÉES

Cette expérience a été rendue possible grâce à un travail important d'harmonisation des données produites par les délégataires de Lamie mutuelle. Une fois les travaux de réconciliation des données réalisés, les équipes internes ont pu réunir et organiser toutes les données sur une plateforme accessible par tous en interne et créer des expériences data auxquelles ils n'avaient pas accès auparavant :

- Un dashboard décisionnel avec une vue globale sur le portefeuille client

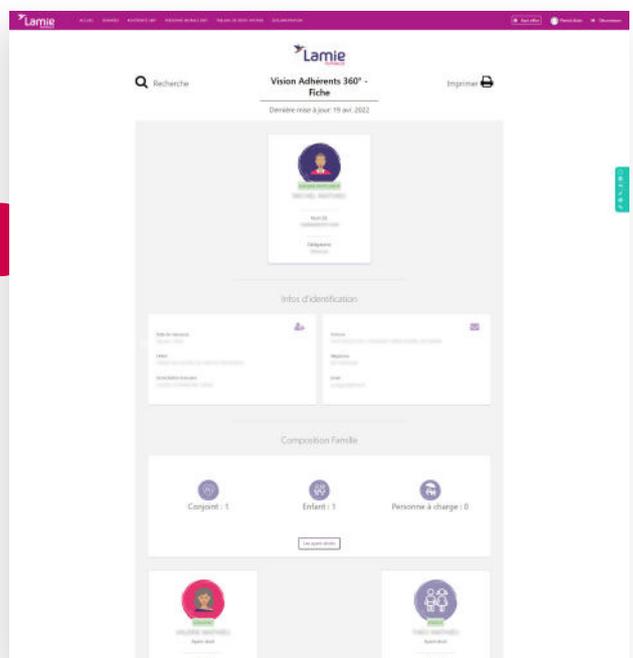
Lamie mutuelle met à disposition de tous ses collaborateurs un **dashboard décisionnel** permettant d'accéder à des informations clés du portefeuille client : nombre d'adhérents, activité des délégataires, niveaux de prestations, cotisations, etc.



- Des fiches adhérent 360° pour une meilleure organisation en interne

Tous les collaborateurs ont également accès à **une vue de chaque client grâce à des fiches 360° directement générées sur Opendatasoft** : ayants-droits associés, montant des cotisations, etc.

Des dashboards spécifiques sont également réalisés pour effectuer le suivi des courtiers.



- Un hub de données unique pour alimenter le CRM et l'espace adhérent

En complément, les équipes de Lamie mutuelle alimentent le CRM et l'espace adhérent avec les données réunies sur la plateforme Opendatasoft.

Les données disponibles sur l'espace adhérent sont automatiquement sourcées depuis Opendatasoft et mises à jour en continu. Le CRM est quant à lui enrichi de données de façon hebdomadaire grâce à un export provenant d'Opendatasoft.

DES DONNÉES ENRICHIES GRÂCE AUX DATA HUB D'OPENDATASOFT

Lamie mutuelle utilise les datasets disponibles sur le data hub d'Opendatasoft pour enrichir les profils de ses adhérents et délégataires avec des données publiques. C'est donc une réelle plus value dans un contexte d'ouverture des données qui permet à l'organisation de garantir des données exhaustives et de qualité.

Par exemple, les équipes utilisent le dataset SIREN V3 pour récupérer des données relatives aux clients "entreprise" : code postal, effectif, activité, etc.



Notre enjeu était de réunir l'ensemble de notre portefeuille client qui était réparti chez nos différents délégataires. Opendatasoft est devenue la brique centrale de notre SI qui nous permet de partager la donnée, de gérer son accès et sa diffusion en interne comme en externe.



PIERRICK BUTIN

Ingénieur Full Stack, Responsable IT,
Lamie Mutuelle



OPENDATASOFT : LA SOLUTION DE VALORISATION DES DONNÉES ADHÉRENTS ACCESSIBLE À TOUS EN INTERNE

Lamie mutuelle a choisi Opendatasoft pour centraliser et partager sous formes d'insights l'ensemble des données de ses délégataires, grâce aux fonctionnalités de la plateforme, accessibles à tous les profils, experts ou non.

STANDARDISATION DES DONNÉES

Lamie mutuelle se sert des processeurs de traitement fournis par la plateforme pour normaliser les données réunies sur la plateforme. Structurées sur un même modèle, ces données peuvent ensuite être réutilisées en toute confiance dans les autres outils de l'entreprise : son CRM et son espace adhérent.

PARTAGE VIA LES APIS

Pour alimenter son CRM et son espace adhérent, Lamie mutuelle s'appuie sur les APIs d'Opendatasoft. Chaque dataset génère sa propre API structurée, accompagnée d'une console d'exploration et d'une documentation de référence.

GESTION DES ACCÈS ET PERMISSIONS

Les parties prenantes de Lamie mutuelle sont diverses et l'un des enjeux majeurs des équipes était de pouvoir gérer très simplement l'accès en fonction du profil utilisateur. Grâce aux fonctionnalités de partage segmenté et sécurisé offertes par Opendatasoft.



RÉSULTATS : AMÉLIORER LA SATISFACTION ADHÉRENT ET PROPOSER DES OFFRES PERTINENTES

Grâce à Opendatasoft, Lamie mutuelle centralise et rend intelligibles ses données. Structurées sur un même modèle, celles-ci peuvent être intégrées à d'autres applicatifs et délivrer de nouveaux usages.

Lamie mutuelle propose ainsi à ses collaborateurs des insights actionnables pour faire évoluer ses offres en réponse aux besoins des adhérents et ainsi améliorer la satisfaction client.

Cette démarche data-driven a été très bien accueillie par tous les collaborateurs qui se sont appropriés la plateforme très rapidement pour valoriser l'expérience client. L'utilisation de la plateforme ne cesse de progresser, en 1 an :

- ▶ Le nombre de datasets a été **multiplié par 3**
- ▶ Le nombre de pages sur la plateforme a été **multiplié par 2**
- ▶ Le nombre de téléchargements a été **multiplié par 2,5**



En 2022, Lamie mutuelle lance un grand projet de mesure de l'impact de la plateforme pour estimer la valeur ajoutée de cette démarche et son ROI. En parallèle, plusieurs réflexions sont menées pour améliorer la visualisation des dashboards.



Avant Opendatasoft, toute la valeur issue de nos données était placée à l'extérieur de l'entreprise. Une situation qui nous pénalisait à deux niveaux : non seulement nous perdions le contact et la proximité avec nos adhérents, mais nous étions aussi confrontés à l'impossibilité de déployer certains applicatifs nous bridant alors dans nos stratégies de développement.



LAURE LAMAIZIÈRE

Directeur Stratégie et Performance,
Lamie Mutuelle



L'adoption d'Opendatasoft au sein de notre organisation m'a permis d'avoir des bénéfices directs sur mes activités quotidiennes. Au-delà du gain de temps (3 jours/mois), cela permet de renforcer l'efficacité et la fiabilité de mes opérations grâce à des données toujours à jour et normalisées.



EMMANUEL MACAK

Directeur administratif et financier,
Lamie mutuelle

