

Retour sur le déploiement de la plateforme dédiée aux professionnels de santé



Gisèle GARCIA
Products Marketing
Manager



Nathan LABROSSE
Consultant
UX designer



Bruno LANGLADE
Community
& content manager



Loïc MASSON
Head of healthcare
professional digital product

Pourquoi Relyens a-t-il choisi d'enrichir son offre assurantielle dédiée aux professionnels de santé ?

Gisèle : Relyens accompagne les professionnels de santé en France et en Espagne depuis plusieurs années déjà en leur proposant notamment une solution assurantielle Responsabilité Civile et Protection Juridique professionnelle. Face à l'intensification de la digitalisation, les achats en ligne font désormais partie intégrante des habitudes de consommation de nos clients qui ont une appétence croissante pour le digital et l'assurance n'échappe pas à cette tendance. Afin de répondre aux attentes et aux besoins de nos clients, nous proposons depuis fin 2022 en France, une souscription en ligne 100% digitale pour les étudiants en médecine. Dans un souci permanent de transparence et de clarté de nos offres, des documents sur-mesure et des exemples concrets de responsabilités ou de litiges sont mis à disposition des étudiants qui sont novices dans ce domaine et n'ont, jusqu'alors, pas encore souscrit de contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle.

Quels ont été les apports de la méthode Agile pour mener à bien ce projet ?

Loïc : L'agilité nous permet de penser ce projet comme une succession d'étapes plutôt que comme un tout à livrer en une fois. Concrètement, nous avons défini avec l'ensemble des équipes, les fonctionnalités indispensables pour une première version de la souscription et l'espace client en ligne, ce qui nous a permis de livrer rapidement cette version dès fin 2022 en France. Depuis, nous complétons régulièrement notre offre avec de nouvelles fonctionnalités qui améliorent l'expérience de nos clients et facilitent le travail de nos équipes.

Nous avons également souhaité mettre l'utilisateur au cœur du projet. Nous organisons des tests pour nous assurer que les services proposés sont faciles à utiliser et nous recueillons l'ensemble des retours et recommandations de nos clients pour améliorer en permanence l'expérience digitale proposée par Relyens.

Bruno : Dans le but de mieux comprendre les besoins, attentes et préoccupations des internes, nous avons mené une enquête qui a recueilli plus de 235 répondants en France. Un volume suffisant pour des enseignements. Cette enquête nous a permis de découvrir et comprendre leurs sujets d'intérêt et d'identifier les canaux de communication les plus efficaces. Cette première étape réussie nous permet d'enclencher le déploiement de l'offre au niveau européen. Parallèlement à cela, une nouvelle communauté de professionnels du bloc opératoire a émergé, avec l'ouverture d'un compte Instagram dédié. À la fin de 2022, cette communauté approchait plusieurs centaines de professionnels de santé. Une réussite qui témoigne de notre capacité à créer du contenu attractif.

Nathan : Le développement de ce projet a généré en interne, une véritable émulation. En effet, nous avons intégré les démarches d'agilité et d'UX design qui permettent d'innover à partir des besoins existants de nos clients, assurer l'homogénéité expérientielle des espaces clients Relyens et le rayonnement de notre marque. Par exemple, nous avons ritualisé le dialogue entre la core team et les équipes métiers en constituant des ateliers de co-création. Notre collaboration repose sur le partage régulier des enjeux stratégiques, fonctionnels et techniques.

relyens.eu



GRUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES