

Michel Gicot

Membre du comité de direction, responsable du secteur Développement de l'entreprise, La Mobilière, Berne



Le client est au centre de nos préoccupations

Internet fait désormais partie intégrante de la vie sociale et économique. C'est pourquoi la numérisation avance à grands pas au sein de l'assurance La Mobilière : le client est au centre de nos préoccupations.

La numérisation offre une multitude de nouvelles possibilités et s'intègre dans notre quotidien. Jamais auparavant, nous n'avions pu vivre de manière aussi efficace et bien organisée. Toutes les avancées technologiques ont fondamentalement transformé la société – songeons notamment à l'invention du chemin de fer ou du téléphone. Au sein de La Mobilière, la numérisation est en cours depuis longtemps : cela fait déjà sept ans que nous avons décidé de maintenir ouverts 24 heures sur 24 tous les canaux de dialogue avec la clientèle. Le monde est hybride. Aucune séparation n'existe à La Mobilière entre ce qui est numérique et ce qui est personnel. La personnalisation du service reste une constante – même dans un environnement numérique.

Autrefois, on collait des étiquettes sur les produits et les caissières devaient taper chaque prix séparément. Aujourd'hui, les codes-barres et les scanners sont devenus la norme. Nous voyons même de plus en plus de caisses en libre-service. Il y aura toujours du travail, mais les domaines d'activités se déplacent.

Grâce à ses antennes dans tout le pays, La Mobilière est proche de ses clients. La numérisation doit encore renforcer le contact personnel. Il faut pour cela que l'on puisse disposer partout et en permanence de la même information actualisée sur « l'historique du client ». Cela concerne des questions comme celles-ci : « Comment suis-je assuré ? », « Quels dommages ne sont pas couverts ? » ou encore « Qu'est-ce qui a déjà été entrepris ? ». Les services numériques ne sont pas des jeux informatiques. Ils doivent apporter au client une véritable plus-value.

Harmoniser les canaux

Qu'il soit en contact physique ou électronique avec La Mobilière, le client veut bénéficier dans tous les cas du meilleur service. Pour que ses informations soient toujours actuelles,

nous attachons une grande importance à l'harmonisation précise de tous les canaux. Forger cette chaîne « continue » d'expériences est un travail exigeant. Derrière chaque maillon se cachent d'innombrables technologies différentes, dont l'âge varie parfois de plusieurs décennies. D'un autre côté, il importe de bien coordonner les processus. C'est une évolution constante. La Mobilière se concentrera ces prochaines années sur quatre objectifs :

1. *Relier les offres et les accès, tout en continuant de les développer.* La clé du succès réside dans l'établissement d'un lien intelligent entre le numérique et le personnel. Les services en ligne de

La Mobilière sont destinés surtout aux terminaux portables. Ce sont par exemple la facture électronique, un calculateur de primes pour appareils portables ou le développement continu de l'application Mobilière. Par ailleurs, nous exploiterons plus activement les médias sociaux à l'avenir.

2. *Automatiser et simplifier les processus.* Comment la numérisation peut-elle améliorer l'efficacité ? La nouvelle plateforme des dommages, l'archivage numérique, le trafic des paiements via Internet et le dossier électronique du client sont autant de projets qui doivent aboutir à des solutions concrètes.

3. *Décider en se basant sur des données.* Nous avons besoin de davantage de données, et de meilleure qualité, afin de prendre des décisions toujours plus éclairées. La collaboration avec des hautes écoles contribuera à améliorer le savoir-faire de La Mobilière, ce qui lui permettra de réagir plus rapidement aux transformations du marché.

4. *De nouvelles formes de travail.* Dans le monde numérique, les gens interagissent différemment – par des échanges personnels, mais aussi virtuels. Tous les participants ne sont pas physiquement présents, quelques-uns se connectent par téléphone ou par une liaison vidéo. Les décisions se prennent plus vite, ce qui implique de nouvelles formes de collaboration. En bref, l'organisation des bureaux à l'ancienne ne suffit plus à remplir ces exigences. Ainsi, le département informatique de La Mobilière est installé dans des locaux modernes au siège de la direction. De nouveaux projets pilotes sont, par ailleurs, élaborés et testés dans le cadre du projet work@mobi.

Nous ne pouvons pas faire autrement que de vivre chaque jour à l'heure du numérique et de nous réjouir de cette évolution.