

Un budget santé dopé à l'IA

Publié le 1 octobre 2024 à 6h00

Temps de lecture 4 minutes

Complémentaires santé Prévoyance

CPMS – Centre de prévoyance médico-social – est le premier des gestionnaires de la santé & prévoyance à intégrer dans son application MyCPMS une carte bancaire virtuelle permettant à l'assuré de régler une consultation sans avance de frais depuis le terminal de paiement du professionnel de santé.

Groupe familial indépendant créé en 1948, CPMS compte 200 collaborateurs et 500 000 bénéficiaires (300 000 en 2023). La croissance du chiffre d'affaires (CA) de l'entreprise s'élève à 38 % en deux ans (CA total de 22,7 M€ en 2023 dont 18 M€ en santé). L'objectif prévisionnel du CA 2024, uniquement en santé, est de 22 M€. « Un ménage dépense en moyenne 6 000 € par an pour se soigner. Un constat qui impose une meilleure maîtrise des dépenses de santé. Notre mission est d'améliorer la prise en charge du remboursement des soins », énonce Éric Dana, président de CPMS qui se classe parmi les cinq premiers opérateurs de la gestion des régimes de santé et de prévoyance complémentaires (collectives et individuelles) en France.

L'IA accélère la course aux remboursements

80 % des demandes de remboursement sont prises en charge en temps réel grâce aux échanges informatisés avec la Sécurité sociale et les professionnels de santé. Les 20 % requérant des justificatifs sont traités par leurs experts. Côté Tech, CPMS a noué un partenariat avec Zendesk, société de logiciels, en 2019 afin de mettre en place un outil basé sur l'IA, Zendesk Suite, capable de centraliser tous les dossiers. À noter que depuis l'intégration de cet outil, la productivité des collaborateurs a progressé de 30 %. « Nous investissons dans le digital 25 à 30 % de notre chiffre d'affaires », déclare Gilles Mazuir, DGA en charge des opérations chez CPMS.

À lire aussi

Le bon bilan du RAC 0

Cet investissement permet de renforcer les outils de reporting et de pilotage pour les régimes de protection sociale confiés. « Ils nous permettent de proposer des frais de gestion optimisés qui concourent à la maîtrise du coût final pour les assurés d'une part, et d'investir dans la relation client avec une équipe de conseillers gestionnaires d'autre part », déclare-t-il.

Concernant les frais de gestion, CPMS fait part d'une maîtrise de ses charges avec des frais de gestion de 5 à 6 % des primes nettes de taxes. « Ce niveau de frais de gestion, qui peut bien entendu varier à la hausse comme à la baisse en fonction de la complexité des dossiers, contribue à amortir dans une certaine mesure les indexations importantes des cotisations santé depuis plusieurs années mais également les nouvelles taxes qui s'appliquent sur une partie de nos activités comme la TVA », détaille Éric Dana.

Une annonce officielle en octobre 2024

« En 2020, avec l'AssurTech mySofie, nous avons mis en place une application MyCPMS. Elle permet à l'assuré de suivre l'état d'avancement de ses remboursements », explique le président de CPMS. L'assuré peut également intégrer d'autres personnes de sa famille, même s'ils ne sont pas ses ayants droit au contrat. De quoi aider les proches éloignés de la digitalisation à correctement suivre leur budget santé. Dès fin 2024, l'application MyCPMS proposera un service de monétique avec Visa (même système qu'Apple Pay). Ce nouveau service gratuit pour l'assuré lui permettra de régler la consultation depuis le terminal de paiement du professionnel de santé, sans avance de frais.

« L'assuré utilisera sa carte virtuelle pour payer l'intégralité de la dépense. La partie complémentaire sera directement avancée par CPMS au professionnel de santé via cette carte virtuelle. Le compte de l'assuré sera débité du montant du reste à charge s'il y en a un », détaille Gilles Mazuir. « Nous ne voulons plus que nos assurés avancent de frais.

Cette innovation doit leur permettre de maintenir leur pouvoir d'achat. Nous annoncerons officiellement l'intégration de cette carte de paiement Visa à MyCPMS mi-octobre », ajoute Éric Dana. « Notre ambition est d'atteindre un million de personnes protégées dans les trois ans à venir. En parallèle, CPMS a engagé depuis 2024 un processus pour devenir société à mission », conclut le président de CPMS.

Dépêches

Tous ▾

1 octobre 2024

10:29 NOMINATION

Insurance Europe : Thea Utoft Høj Jensen nommée directrice générale

10:28 STRATÉGIE

CNP assurances lance une campagne de sensibilisation à l'occasion d'Octobre Rose

09:54 NOMINATION

CNP assurances : nominations au sein de la direction financière et extra-financière

09:43 MARKETING

Leocare entre en piste avec Ulygo

30 septembre 2024

16:30 JURIDIQUE ET FISCAL

Traitement équitable des consommateurs : la GFIA répond à l'IAIS

Voir plus

Les articles les plus lus



La Tribune de l'assurance DROIT & TECHNIQUE

CYBER-ASSURANCE

ABONNÉS Loïc Lopmi : un an après, une mise en application difficile

Voilà désormais un an que l'article L.12-10-1 a été introduit dans le Code des assurances. Retour...

LPA-CGR | La Tribune de l'assurance | 23/04/2024



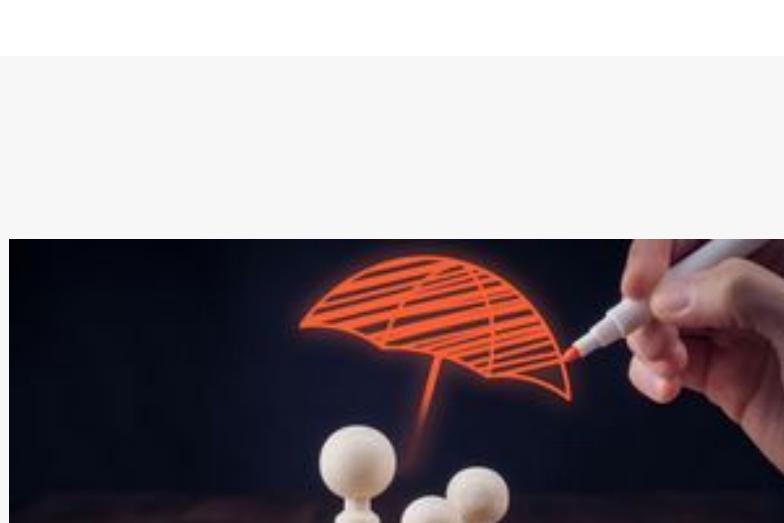
La Tribune de l'assurance L'INTERVIEW

PATRICK THIELS, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ALLIANZ COMMERCIAL FRANCE ET FRÉDÉRIC BACELLI, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

« Allianz Commercial travaille dans une approche par besoin davantage que par taille d'entreprise »

Allianz Commercial est le nom commercial unique du géant mondial de l'assurance à destination des...

Stéphane Tuffery | La Tribune de l'assurance | 29/08/2024

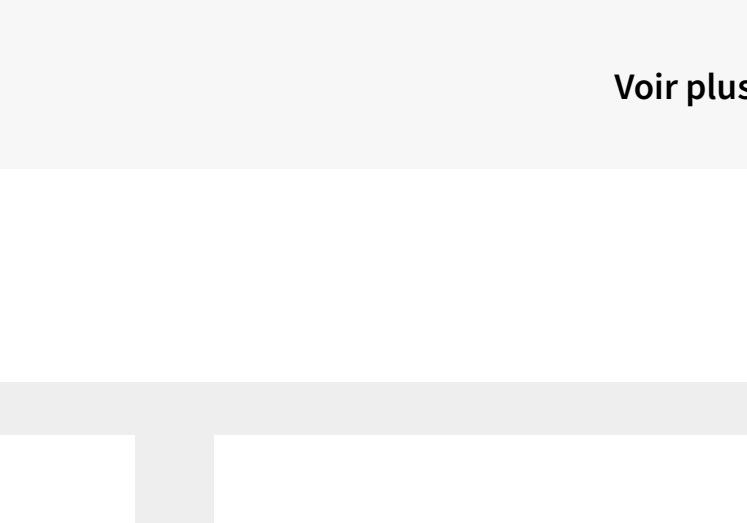


RÉSULTATS INTERMÉDIAIRES

La rentabilité des assureurs internationaux à la hausse

Les résultats du premier semestre 2024 des principales compagnies d'assurances mondiales partagent...

Sarah Naouf | La Tribune de l'assurance | 23/08/2024



Les Newsletters d'Option Finance

Ne perdez rien de toute l'information financière !

S'INSCRIRE

Dans la même rubrique



ABONNÉS Suravenir enfonce le clou dans l'immobilier

Homunity, plate-forme en ligne spécialisée dans l'investissement immobilier et Suravenir (filiale...)



ABONNÉS Baromètre vie : Sogecap rebondit

Sur un marché globalement atone, il faut chercher du côté de Société générale assurances (Sogecap)...



ABONNÉS Le PER mène la danse de la collecte vie

Facts & Figures, cabinet de conseil en assurance, présente son 15 baromètre 2024 de l'épargne-vie...

Voir plus