



MyLMEP : PLATEFORME PIONNIÈRE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS L'ASSURANCE

| Propos recueillis par Yann Roll |



Eleonora Tasciotti,
Head of Digital Transformation
& Sustainability

Pascal Bughin,
Directeur Transformation, IT & Digital
chez La Mondiale Europartner



Depuis son lancement en 2023, MyLMEP a considérablement évolué pour devenir un portail propriétaire novateur. Bien au-delà de sa fonction première d'effectuer des opérations financières, MyLMEP se positionne désormais comme un véritable centre d'interactions et de transparence. Pascal Bughin, Directeur Transformation, IT & Digital, et Eleonora Tasciotti, Head of Digital Transformation & Sustainability, chez La Mondiale Europartner nous révèlent les coulisses de leur plateforme B to B to C 100 % digitale.

— Co-Création et Amélioration Continue

« Le processus de co-création a été essentiel dans l'élaboration de MyLMEP. Des ateliers réunissant un panel d'employés, représentant différentes directions et cultures au sein de LMEP, ont jeté les bases d'un prototype dynamique. Ce prototype a ensuite été présenté à une sélection de partenaires clés, permettant une validation approfondie de la vision de LMEP et des besoins réels du marché », explique Pascal Bughin.

« Nous avons adopté une approche innovante en faisant participer nos partenaires dans la phase de test, allant même jusqu'à inclure des clients finaux. Cette démarche, bien que peu commune dans l'industrie, s'est avérée concluante et nous a permis d'obtenir des retours d'usage concrets. In fine, l'intégration des clients finaux dans cette démarche nous permet d'affirmer que notre portail MyLMEP répond véritablement à leurs attentes », souligne-t-il.

— Respect de l'intermédiation et afflux des demandes

« Dans un environnement B to B to C, où le partenariat avec les distributeurs est essentiel, le respect de l'intermédiation des partenaires s'est naturellement installé au cœur de notre réflexion. Avant de proposer MyLMEP comme un service supplémentaire à vendre, nous avons soigneusement évalué les besoins et les préoccupations de nos partenaires. La démarche de co-création a joué un rôle clé ici, en permettant une compréhension approfondie des attentes et des inquiétudes », détaille Eleonora Tasciotti.

« L'ouverture de MyLMEP a entraîné un afflux significatif de demandes d'accès depuis le 15 décembre. Cette réaction positive atteste non seulement de la pertinence du portail, mais également du besoin criant sur le marché. Rassurés par le processus de co-création et convaincus de la valeur ajoutée pour leurs clients, les partenaires ont accueilli favorablement cette nouvelle dimension digitale », ajoute-t-elle.

— Modularité et centralisation des données

« Nous avons développé un catalogue d'API modulaires permettant aux partenaires de choisir les modules spécifiques qui correspondent à leurs besoins », reprend Pascal Bughin. « Cette approche flexible leur donne le pouvoir de personnaliser leur expérience, en intégrant uniquement les fonctionnalités nécessaires à leurs processus internes. Cette modularité n'est pas simplement un choix technologique, mais une réponse proactive aux différentes approches adoptées par les partenaires sur le marché », explique-t-il.

« Un aspect particulièrement innovant du catalogue d'API réside dans la centralisation des données. En utilisant une seule base de données, les partenaires et les clients voient exactement la même information, en temps réel. Cette synchronisation garantit une expérience utilisateur cohérente et élimine les décalages potentiels entre les différents systèmes. La centralisation renforce la transparence et simplifie la gouvernance des données, un élément crucial dans l'environnement digital complexe de l'assurance », précise-t-il encore.

— Sécurité Intransigeante et Démarche Éco-responsable

« Nous avons pris la décision stratégique d'héberger la plateforme au Luxembourg, dans des centres de données certifiés Tier IV », fait valoir Pascal Bughin. « Les certifications Tier IV attestent d'une infrastructure hautement résiliente et d'une disponibilité continue mais également d'une protection optimale des données sensibles, éléments cruciaux dans le secteur de l'assurance où la fiabilité est une exigence absolue. »

« Le processus instauré d'authentification à double facteur renforce davantage la sécurité de l'accès à la plateforme. Les clients et partenaires bénéficient ainsi d'une protection renforcée, répondant aux normes les plus strictes de l'industrie. Cette approche proactive souligne l'importance accordée à la confidentialité et à l'intégrité des informations traitées », complète Eleonora Tasciotti.

« Parallèlement, la durabilité a été une préoccupation majeure. Nous sommes conscients de notre empreinte environnementale et nous cherchons à la diminuer, modestement mais à travers des actions concrètes, notamment grâce à la dématérialisation des envois, la conception d'un site simple et léger ou encore le choix de solutions d'hébergement locales, certifiées tant au niveau de la sécurité que de l'efficacité énergétique », conclut-elle. ✕

“

Nous avons adopté une approche innovante en faisant participer nos partenaires dans la phase de test, allant même jusqu'à inclure des clients finaux.

”