



LA COMMUNAUTÉ MALAKOFF HUMANIS 'LA SANTÉ ET MOI'

NE M'APPELEZ PAS SENIOR !

Journée Nationale des Études

04 Février 2020



POURQUOI ET COMMENT... ?

LE BESOIN INITIAL

CO-CONSTRUIRE AVEC LE CLIENT, L'OFFRE DE COMPLÉMENTAIRE
SANTÉ SENIOR IDÉALE

**UNE OFFRE SANTÉ POUR LES RETRAITÉS PAR LES RETRAITÉS, EN S'INSPIRANT DU MODÈLE
COLLABORATIF DE LA BRIQUE DE LAIT « QUI C'EST LE PATRON ».**

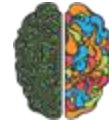
Problématique : Comment tester et mettre en place la première communauté MMH pour co-construire une solution la plus « juste » possible pour les retraités et pour le groupe ?

Contexte : Fusion Malakoff Médéric et Humanis (Janvier 2019)

OBJECTIF : FAIRE AUTREMENT ET SE DIFFÉRENCIER

LA RÉPONSE MÉTHODOLOGIQUE

UN DISPOSITIF COLLABORATIF ITÉRATIF



ACCULTURATION ET OUVERTURE

CO-CREATION DE L'OFFRE

TRADUCTION
OPÉRATIONNELLE
DE L'OFFRE

OPTIMISATION ET
VALIDATION DE
L'OFFRE

ADÉQUATION DE
L'OFFRE AVEC LE
MARCHÉ CIBLE

1

2

3

4

5

6

REUNION KICK-OFF

WORKSHOP INTERNE

COMMUNAUTE ON-LINE

WORKSHOP INTERNE

FOCUS-GROUPS
OPEN INNOVATION

QUANTI ONLINE

Validation de la
démarche

Mise à plat des
connaissances
disponibles

Cocréation et design de l'offre et
de services associés

Appropriation
des
enseignements

Test et fine tuning de
la nouvelle offre

Test de la nouvelle
offre

- Valider ensemble le process, le planning et les attendus

- Partager et mettre à niveau les connaissances dont vous disposez

- Comprendre les usages & attitudes
- Identifier les attentes et les besoins
- Imaginer, concevoir et tester des services utiles
- Idéation de l'offre

- Partager les enseignements de la cocréation
- Traduction opérationnelle de la nouvelle offre

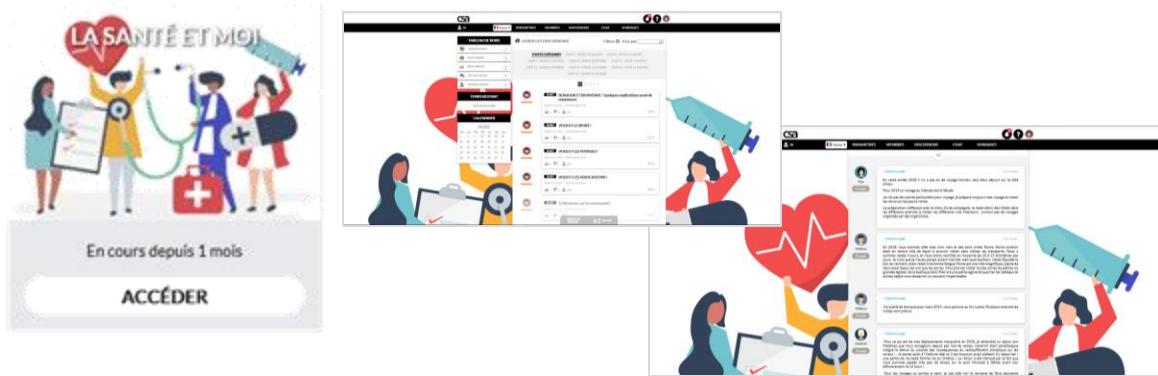
- Valider les axes de développement produits/services auprès d'un public moins initié

- Valider et quantifier les intentions
- Finaliser le mix marketing



LA COMMUNAUTÉ ON LINE EN DÉTAIL...

NON PAS UNE, MAIS DEUX COMMUNAUTÉS



COMMUNAUTÉ SENIORS

- Communauté de **5 semaines**
- **43 participants** au total
- **3 cibles** : actifs / retraités depuis moins de 2 ans / retraités depuis 5 à 7 ans
- **Répartis sur le territoire.**



COMMUNAUTÉ Malakoff Humanis / CSA

- Un groupe Teams de partage d'infos, d'actualité, rapport d'étonnement
- Une réunion hebdomadaire d'1h
- 10 personnes côté Malakoff Humanis / 4 personnes CSA
- Compte rendu Malakoff Humanis hebdomadaire sur les principaux insights issus de la communauté

LES INSIGHTS ÉTUDE DES SENIORS QUI S'INSCRIVENT EN RÉACTION À...

UN TERME DE SENIOR AUQUEL ILS NE VEULENT PAS ÊTRE ASSOCIÉS

Une étiquette stigmatisante, réductrice

Qui ne reflète pas leur état d'esprit (optimiste, épicurien, jouisseur...)

... ni leur réalité quotidienne (dynamiques, impliqués, libres, indépendants...)

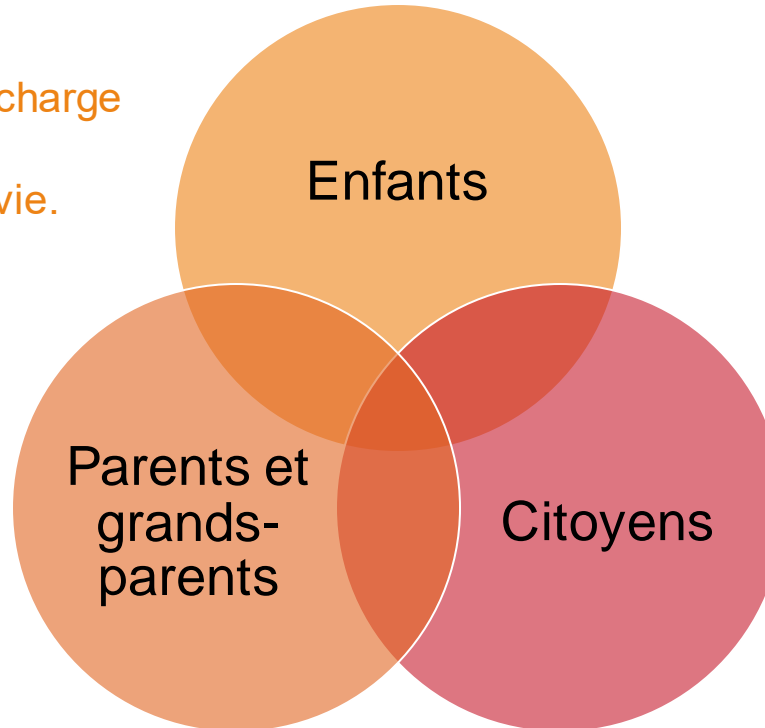


LES INSIGHTS ÉTUDE

ET QUI S'APPRÉHENDENT AU TRAVERS D'UNE IDENTITÉ PLURIELLE

Ils sont tout à la fois...

- Un rôle d'aidant difficile en termes de charge physique, mentale et émotionnelle.
- Et qui 'rapproche' de sa propre fin de vie.
- Une aide dans la gestion des petits enfants: source de bonheur et de satisfaction, tout autant de contraintes et de préoccupations.



- Des individus inscrits dans une société à laquelle ils veulent continuer d'appartenir et se montrer actifs.
- Un regard souvent assez inquiet à l'égard de l'écologie, de la planète (dans une logique de transmission aux enfants et petits enfants)

Et des retraités qui veulent aussi être **appréhendés dans leur individualité**, qui cherchent à profiter, à 'utiliser' ce nouveaux temps libre pour eux.



ET DEPUIS... ?

LES APPORTS DE L'ÉTUDE POUR MALAKOFF HUMANIS

UNE CONNAISSANCE ÉCLAIRÉE DE LA CIBLE

- Immersif
- Innovation : co-construire l'offre de santé seniors de demain
- Connaissance des identités plurielles d'une cible spécifique
- Storyfeeling

UN PROJET FÉDÉRATEUR EN INTERNE

- Accompagner les changements en interne
- Réunir les équipes de Malakoff Médéric et Humanis autour d'un projet commun



MERCI

Journée Nationale des Études

04 Février 2020