



Gestineo
Solutions d'assurances

OFFRE DE GESTION 2023

Assurances de personnes

JUIN 2023



SOMMAIRE

- PRÉSENTATION DE GESTINEO P. 4 à 7
- L'EXPERTISE GESTINEO AU SERVICE DES ENTREPRISES
 - Transfert de gestion P. 9
 - Adhésion/Radiation/Portabilité P. 10
 - DSN P. 11 à 12
 - ORA P. 13
 - Les réseaux de soins P. 14
 - L'espace client RH P. 15 à 16
 - Communication aux entreprises P. 17
 - Reporting P. 18
- NOS SERVICES ET SUPPORTS DÉDIÉS AUX SALARIÉS
 - L'espace client Salarié P. 20 à 21
 - L'application IOS et Androïd P. 22
 - Communication aux assurés P. 23
 - Le service Relations-Assurés P. 24
 - Le pilotage P. 25 à 27
- NOS SERVICES PRÉVOYANCE
 - Télétransmission des Indemnités Journalières P. 29
 - Prest'IJ P. 30



PRÉSENTATION DE GESTINEO



Mission

Gestineo est une société spécialisée dans la gestion pour compte de tiers de contrats Santé et Prévoyance collectifs.



Objectif

Répondre aux besoins des courtiers, des organismes assureurs et des entreprises qui souhaitent confier la gestion de leur dispositif santé et prévoyance à un expert.

Nous mettons en oeuvre des solutions adaptées quelle que soit la taille de l'entreprise



Atouts

- Des processus de gestion efficaces et fiables
- Des services performants dédiés aux salariés et aux équipes RH, pilotés par un ingénieur qualité en charge de l'excellence opérationnelle
- L'expertise dans la mise en place de réseaux de soins et des services associés
- Un reporting en adéquation avec vos besoins

DES INTERLOCUTEURS DÉDIÉS A VOTRE SERVICE



Nathalie DECOTTIGNY

Technico Commerciale

Son parcours

38 ans dans le domaine des assurances collectives au sein du Département Assurances de Personnes de Verspieren

En charge du suivi des clients GESTINEO depuis sa création

Ses missions

Elle est le point d'entrée chez GESTINEO pour les courtiers et les entreprises clientes

Elle intervient en support de l'activité commerciale dans ses relations avec les clients et prospects.

Elle assure l'interface entre les courtiers et entreprises clientes et les services de gestion



Pascal PEREY

Directeur

Son parcours

30 ans dans le secteur de l'assurance dont 25 ans plus particulièrement dans l'assurance de personnes à des fonctions de direction et de direction générale

En charge du développement Commercial et des Opérations Assurances de Personnes

Ses missions

Il définit la politique commerciale et porte les engagements opérationnels

Il met en place des partenariats privilégiés au bénéfice de nos apporteurs et de leurs clients, et intervient plus particulièrement sur les grands comptes

Il est garant de la qualité et du niveau de service délivrés

CHIFFRES CLÉS 2022

Nombre de bénéficiaires gérés
en santé collective en 2022

 **+ 630 000**

Effectif du département Gestion

- **Adhésions** : 38 conseillers
- **Prestations** : 50 conseillers en santé
30 conseillers prévoyance
- **Cotisations** : 12 conseillers
- **Service relations-assurés** : 58 conseillers
- **Actuariat/Statistiques** : 5 actuaires
- **Excellence opérationnelle** : 1 collaborateur
- **Marketing opérationnel** : 2 collaborateurs

Volumétrie annuelle

108 187
adhésions



774 198
mouvements

Prestations frais de santé

16 millions d'actes



68 986
règlements hospitaliers

329 267
règlements dentaires



100 122 règlements
d'équipements optiques
(lunettes et Lentilles)

Prestations prévoyance



14 000
ouvertures de sinistres

Service relations-assurés

110 000
e-mails traités



366 854
appels traités

6 239 chats



UNE GESTION PERFORMANTE

DES DÉLAIS RESPECTÉS !

Taux de décroché	95 %
Délai moyen de prise en charge hospitalière	1 jour
Délai moyen de traitement manuel des prestations	2 jours
Délai de remboursement avec télétransmission	1 jour
Délai moyen de prise en charge dentaire	1,8 jour
Délai moyen de prise en charge optique (hors réseaux partenaires)	2,4 jours

DES ASSURÉS SATISFAITS !

95 %



Application
mobile

91 %



Courrier
et e-mail

92 %



Téléphone

90 %



Espace client

1 NSS* à chaud de 60 %

* Net Score Satisfaction

UNE MULTITUDE DE CANAUX DE COMMUNICATION POSSIBLES !



Application
mobile



Courrier



Téléphone
(Numéro
non surtaxé)



E-mail



Chat



Fichiers
électroniques



Espace client RH
et salariés



Signature électronique du
bulletin d'adhésion





**L'EXPERTISE GESTINEO AU
SERVICE DES ENTREPRISES**

TRANSFERT DE GESTION

Option 1 : Adhésion en ligne

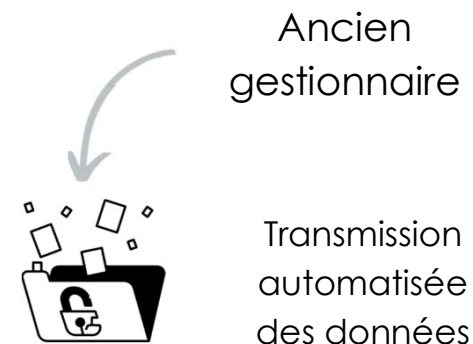
Une intégration simple, rapide et sécurisée, pas d'e-mail à la connexion, signature électronique, justificatifs au format photo



Option 2 : Adhésion papier

Possibilité de coupler l'adhésion en ligne avec l'adhésion papier

Option 3 : Intégration tous bénéficiaires



Gestineo
Solutions d'assurances

ADHÉSION – RADIATION - PORTABILITÉ

Adhésion

1 OPTION 1

Par bulletin d'adhésion (papier). Traitement manuel par nos équipes de gestion

2 OPTION 2

Pré adhésion en ligne via l'espace RH, par le service RH de l'entreprise

Radiation

1 OPTION 1

Radiation en ligne via l'espace RH, par le service RH de l'entreprise

2 OPTION 2

DSN

Portabilité



Entreprise

Informe le salarié de ses droits et de la durée de sa portabilité

Informe Gestineo de la date de rupture du contrat de travail et de la durée de portabilité sur l'espace RH

Gestineo
Solutions d'assurances

Envoie au salarié une note explicative sur les documents à envoyer pour bénéficier de la portabilité

DSN

COTISATIONS

- Gestion des cotisations en périodicité trimestrielle => édition et envoi d'un bordereau pré-rempli sur la base des informations DSN exploitées
- Possibilité de prélèvement selon la même périodicité que l'édition des bordereaux
- Paiement par virement

Fiche de
paramétrage

Gestineo
Solutions d'assurances

Paramétrage du
logiciel paie

Envoi des flux trimestriels

Gestineo
Solutions d'assurances

Gestion des
cotisations

**HORS
DSN**

En l'absence de la DSN, des bordereaux trimestriels sont envoyés à l'entreprise (vers le 20 du dernier mois du trimestre pour paiement le 15 du mois qui suit le trimestre - terme échu) ou appels mixtes, avec prélèvements bancaires de la part salarié (terme d'avance) et bordereau trimestriel envoyé à l'entreprise (terme échu).

Gestineo se charge d'établir le montant des cotisations et de veiller à leur cohérence.

DSN

MOUVEMENTS DU PERSONNEL

Dans l'objectif de promouvoir nos services autour de la DSN, nous intégrons l'ensemble des données transmises par cette norme, aussi bien celles contenues dans les DSN mensuelles que celles émises dans les DSN événementielles de tout type (FCTU, SADV)

En complément de l'exploitation que nous faisons de la DSN au titre des cotisations déclarées, nous nous attachons à faire évoluer et à personnaliser notre offre de services liés à la **gestion des mouvements du personnel**.

Cela se traduit par l'automatisation des radiations des collaborateurs en fin de contrat de travail (avec éventuelle mise en portabilité selon le motif), mais aussi la pré-affiliation des nouveaux collaborateurs qui n'auront plus qu'à compléter en ligne leur formulaire d'inscription (ajout de bénéficiaires, choix d'option...).

ORA (Outil de la Relation Assurés)

ORA est un écosystème d'outils permettant une vision 360 et une prise en charge optimale des sollicitations

DES AVANTAGES POUR LES ÉQUIPES RH DE NOS CLIENTS ET POUR LEURS SALARIÉS :

DES RÉPONSES
PLUS PERSONNALISÉES
POUR LES SALARIÉS

UNE MEILLEURE CENTRALISATION
DES DEMANDES DES ASSURÉS QUEL QUE SOIT LE
CANAL DE CONTACT

UNE DIMINUTION DU NOMBRE D'ÉCHANGES
AVEC LES ASSURÉS POUR RÉPONDRE
À LEURS QUESTIONS

UN SUIVI PLUS POUSSÉ DE CHAQUE DEMANDE
JUSQU'À SA CLOTURE

LA MESURE DE
LA SATISFACTION CLIENT
À CHAQUE ITÉRATION
SI SOUHAITÉ

MISE A DISPOSITION DE BILANS
DE GESTION PERSONNALISÉS
PERMETTANT UN SUIVI PAR CLIENT DES
INDICATEURS QUALITÉ

LES RÉSEAUX DE SOINS

L'objectif du réseau de soins vise à améliorer le service délivré à l'assuré, et à diminuer la part non remboursée laissée à sa charge sur les postes sensibles (optique, dentaire, audio).



- **Offre de services intégrée** dans la gestion Gестineo
- **Facilité d'utilisation** du réseau et d'accès à l'information
- **Encadrement et niveaux de contrôle** des professionnels de santé membres des réseaux
- **Réduction des niveaux de reste à charge**
- Possibilité d'avoir des **garanties sans reste à charge**
- **Analyse de devis**
- Niveau **d'économie** généré par postes à optimiser (optique, dentaire, etc.),
- **Maîtrise** de la sinistralité

L'ESPACE CLIENT RH

professionnel

☐ Se souvenir de mon e-mail

☐ Je ne suis pas un robot 
reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions



Mes contrats



Suivi en ligne

du règlement
des sinistres prévoyance



Déclaration

de sinistres Prévoyance (arrêt
de travail, décès)



Recherche et consultation des dossiers

prévoyance en cours, en suspens et
clôturés, transmission des justificatifs
prévoyance



Mes services en ligne

Adhésions Frais de Santé en ligne,
radiations en temps réels,
demandes de modification pour le
salarié



Sélection et export de données



Mes documents

Guide de gestion, Livrets
de garanties...



Bibliothèque

de documents,
formulaires...



Envoi de mes documents

L'ESPACE CLIENT RH

Permet de visualiser les points d'attention et un récapitulatif de la situation des salariés dès la page d'accueil

Bienvenue dans votre espace RH

Gérez vos contrats. Simplifiez vos démarches. Gagnez du temps.

Points d'attention

Adhésion(s) en cours 0

Prévoyance / Justificatifs manquants 2

État de présence par statut pour

En date du 10.05.2023

EXPORT - PLANIFICATION

282

Personnes assurées

Personnes couvertes par le contrat de complémentaire santé de l'entreprise.

8

Ex-collaborateurs en portabilité

Anciens collaborateurs, ayant quitté l'entreprise, mais bénéficiant toujours de la complémentaire santé de l'entreprise au titre de leur portabilité.

Permet d'effectuer les principales démarches santé en quelques clics

(pré-affiliation, radiation, demande de modification, liste et export des mouvements du personnel)

Liste des mouvements pour les salariés de

Données arrêtées au 10/05/2023

Exporter la liste adhésions finalisées ici

Adhésions en cours	Adhésions finalisées	Modifications	Radiations	Portabilité	Tous les mouvements
Nom	Prénom	Statut	Date de statut	Date d'effet du contrat	
	RACHID	Adhésion finalisée		01/01/2020	...
	YOUSSEF	Adhésion finalisée		01/02/2022	...
	NORI	Adhésion finalisée		01/11/2022	...
	ANTHONY	Adhésion finalisée		01/01/2023	...
	GEORGES	Adhésion finalisée		01/02/2023	...
	GWENDOLINE	Adhésion finalisée		01/08/2020	...
	LUDIVINE	Adhésion finalisée		01/05/2023	...
	ANAS	Adhésion finalisée		01/02/2023	...
	JASON	Adhésion finalisée		01/02/2022	...
	CORENTIN	Adhésion finalisée		01/02/2022	...

1 2 3 4 5 ... 29 suivant >

Permet de déclarer et suivre les sinistres prévoyance en toute autonomie

Déclarer un sinistre

Liste des sinistres

Exporter la liste affichée ici

Nom prénom	N° sinistre	Date d'ouverture	Numéro insee	Nature	Statut	Justificatif en attente
-	10000142	22/12/2022		Incapacité	Clos	✓
-	10000131	24/10/2022		Incapacité	Ouvert	✓
-	10000135	06/09/2022		Incapacité	Ouvert	✗
-	10000133	22/08/2022		Incapacité	Ouvert	✓
-	10000132	28/06/2022		Incapacité	Ouvert	✓
-	10000127	29/03/2022		Incapacité	Clos	✓
-	10000128	28/03/2022		Incapacité	Clos	✓
-	10000129	26/02/2022		Incapacité	Ouvert	✗

COMMUNICATION AUX ENTREPRISES

Une communication régulière afin d'informer les entreprises des actualités de la protection sociale



Les livres blancs

sur des thématiques telles que l'absentéisme, le contrôle URSSAF, les dispenses d'adhésion ou encore la loi Pacte.



Le Mémento Social,

véritable bible RH qui regroupe toutes les données indispensables de la protection sociale.



L'Essentiel de la Protection Sociale,

pour illustrer l'évolution permanente de la protection sociale, tant sur le plan national qu'international.

REPORTING

ACTUARIAT ET STATISTIQUES

Analyse démographique

Résultats techniques

Analyse des remboursements

Etude d'impact avant modification

Données en format ligne à ligne

...

Analyse des dépenses

- Statistiques par palier
- Évolution des dépenses moyennes par cotisant et par bénéficiaire
- Pourcentage de remboursement par rapport aux frais engagés (consommation globale du portefeuille)
- Comparatif des remboursements et des frais engagés avec d'autres entreprises

Études pointues et sur mesure

Exemple d'étude dentaire

ANALYSE DE DISPERSION

- ✓ Indicateurs de dispersion

Prestation	Type de prestation	Libellé de l'acte	Indicateurs de dispersion sur le coût moyen par acte 2013		
			Quartile 1	Médiane	Quartile 3
Orthodontie acceptée	SPR 50	Prothèses fixes : couronnes (ou prothèses amovibles : 7 dents)	420 €	500 €	580 €
	TO 1	Séance de surveillance	11 €	21 €	30 €
	TO 15	Examen prise d'empreinte et diagnostic	20 €	60 €	80 €
	TO 20	TO 5 + TO 15	70 €	95 €	112 €
	TO 50	Contaction 2ème année	200 €	325 €	400 €
	TO 60	Eac de libre ou division palatine en période d'attente	367 €	415 €	467 €
	TO 75	Contaction 1ère année	325 €	400 €	500 €
	TO 80	Traitement par seminaire	770 €	640 €	720 €
	TO 200	Eac de libre ou division palatine par année	1 200 €	1 450 €	1 700 €
	Total		84 €	549 €	655 €
Implants	-	Racine implantaire	800 €	920 €	1 100 €
	-	Pilae implantaire	270 €	350 €	450 €
	SPR 30	Couronne sur implant (SPR 30)	700 €	700 €	723 €
	Total		590 €	860 €	1 000 €
Inlay-corne	SPR 37	Inlay corne	183 €	230 €	320 €
	SPR 47	Inlay corne à clavette	215 €	230 €	300 €
	Total		183 €	233 €	340 €

Graphique de dispersion



TAUX D'UTILISATION 31,1 %

COÛT MOYEN PAR ACTE POUR CHAQUE REGION

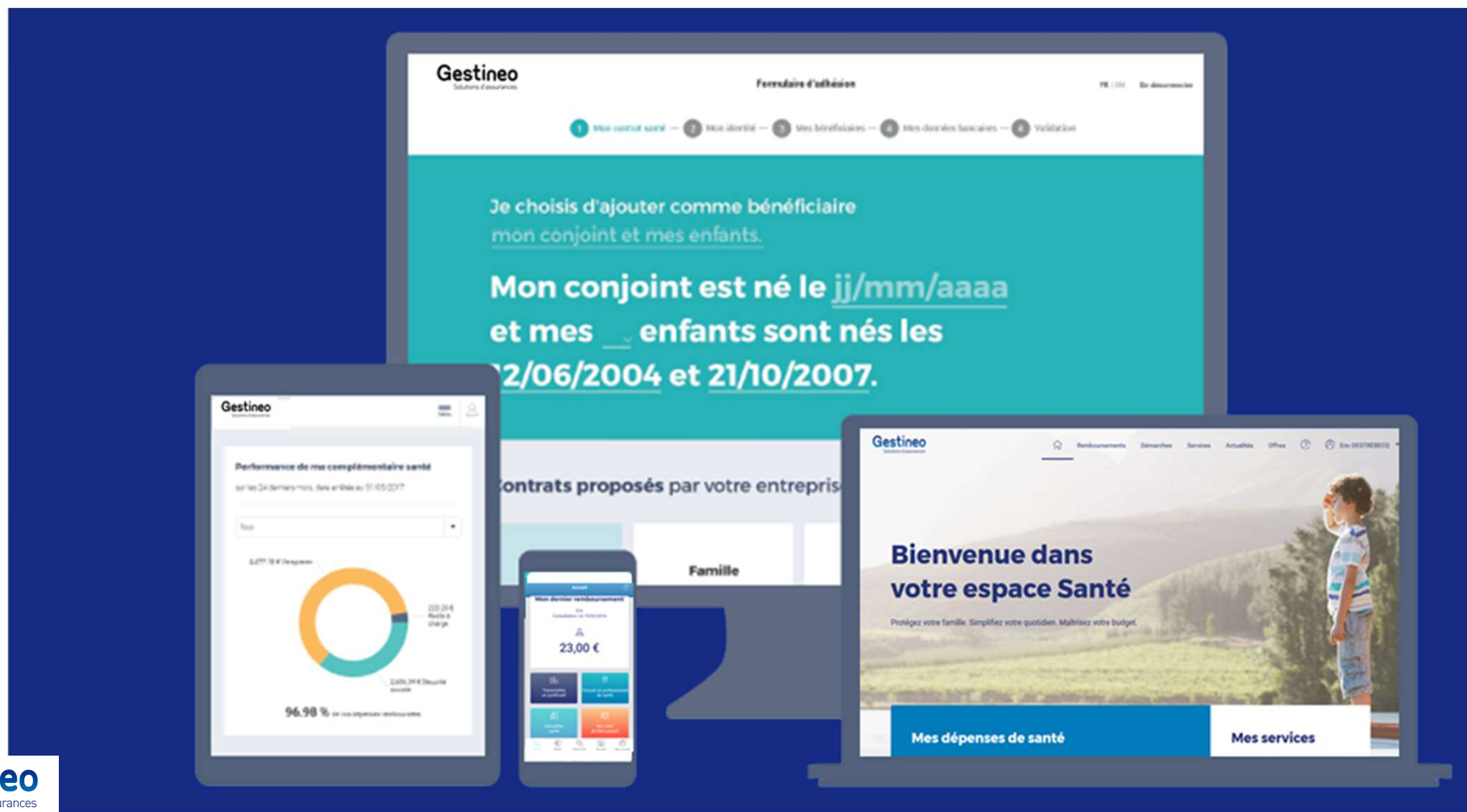




NOS SERVICES ET SUPPORTS DÉDIÉS AUX SALARIÉS

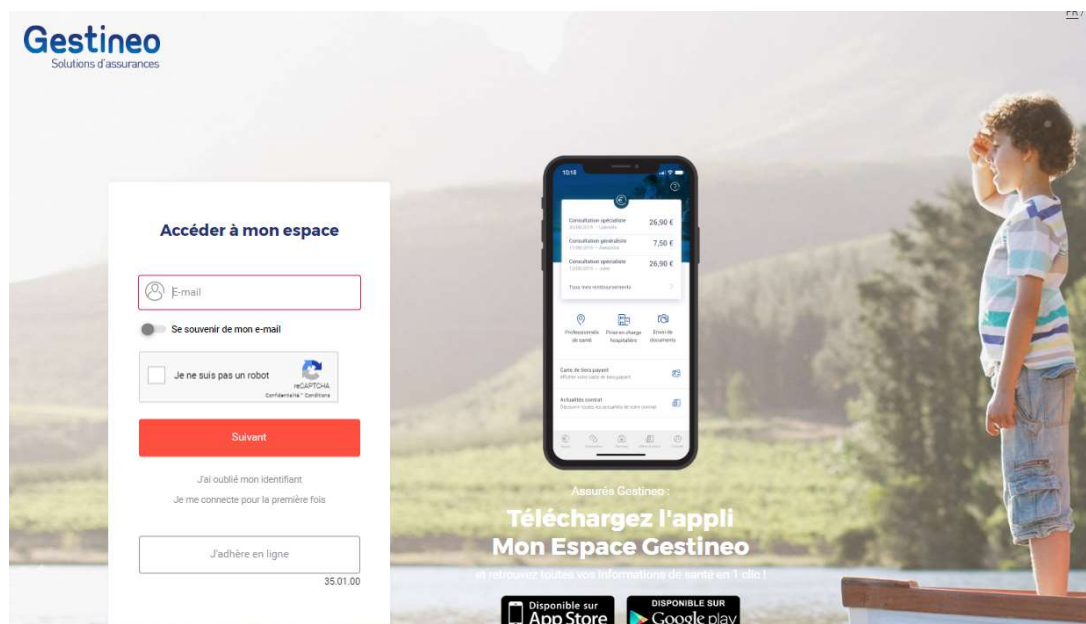
L'ESPACE CLIENT SALARIÉ

ESPACE DÉDIÉ ET SÉCURISÉ DISPONIBLE ÉGALEMENT SUR APPLI MOBILE



L'ESPACE CLIENT SALARIÉ

Notre objectif : permettre à tous les salariés d'accéder à leurs services santé quand ils veulent et où ils veulent et d'avoir la réponse à leurs questions rapidement, sur n'importe quel support



L'analyse

des dépenses de santé, Suivi des remboursements



L'envoi de justificatifs

Factures, devis



Téléchargement

Carte de tiers-payant, livret de garanties et de services, décomptes de remboursements



Envoi des demandes

Modifications de contrat ou de bénéficiaires.



Demande de prise en charge hospitalière

Envoyée à l'établissement hospitalier concerné



Chat, Chatbot, FAQ



Une prise de RDV

en ligne chez un professionnel de santé du réseau de soins ou doctolib + accès direct aux réseaux de soins

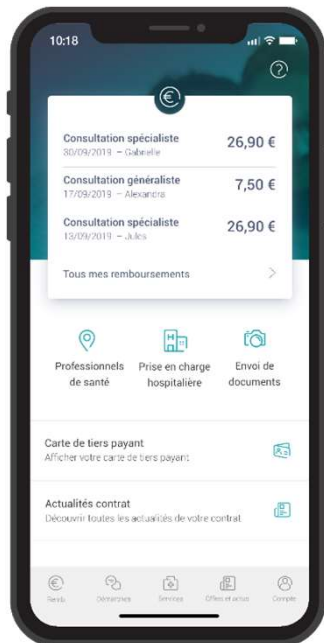


Actualités

100% Santé, prises en charge, etc

L'APPLICATION IOS & ANDROÏD

Gestineo décline une application gratuite, présentant les mêmes fonctionnalités que sur l'ordinateur.



- Téléchargement de la carte de tiers payant
- Consultation des remboursements
- Visualisation des garanties
- Localisation des professionnels de santé
- Rendez-vous en ligne avec des professionnels de santé
- Demande de prise en charge hospitalière
- Et toutes les démarches de santé en ligne...



COMMUNICATION AUX ASSURÉS

Plusieurs supports sont mis à disposition des salariés : livrets d'accueil, vidéos pédagogiques, e-mailings d'information, autant de possibilités pour communiquer auprès des salariés

LIVRET D'ACCUEIL

Les garanties frais de santé et les services recensés dans un même support



VIDEOS



E-MAILINGS



TRIPTYQUE DE GESTION

Un rappel des process de gestion



LE SERVICE RELATIONS-ASSURÉS

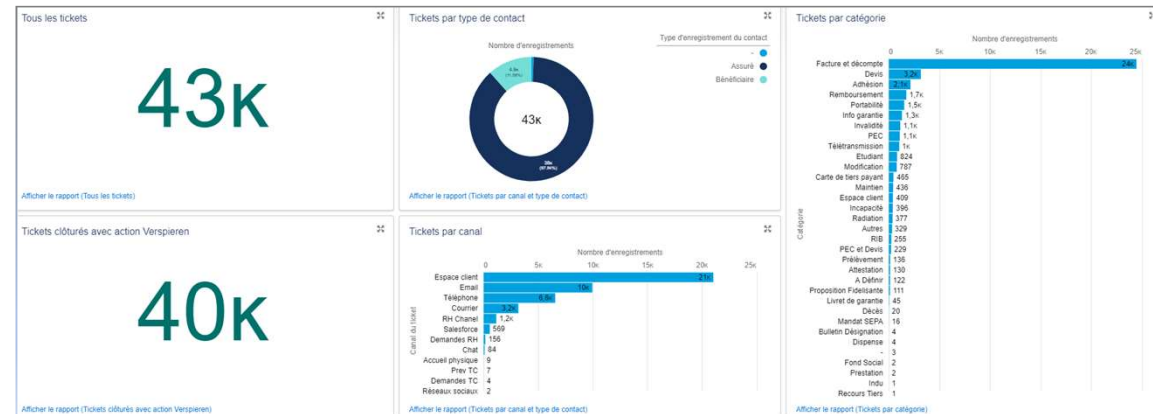
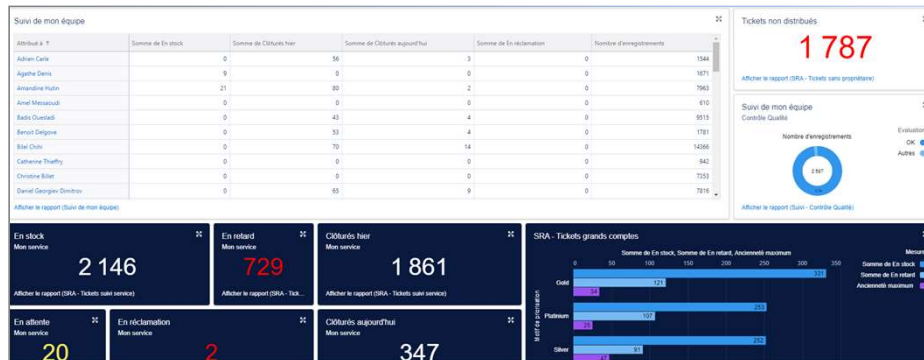
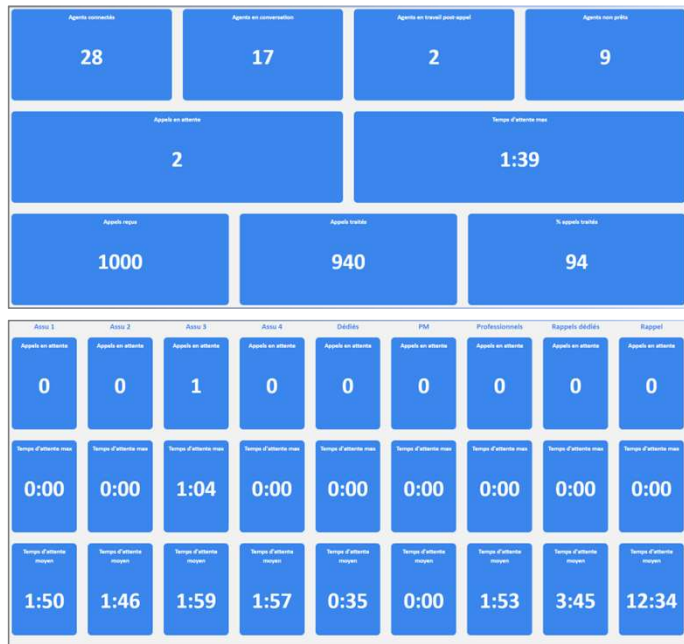
Le service relations-assurés, au plus près des salariés, grâce notamment à une supervision active



- Plages horaires adaptées (8h – 18h du lundi au vendredi)
- Conseillers experts
- Historisation des appels et des demandes
- Réponse immédiate à 95 % des appels
- **Appel ZEN** (rappel automatique). En période de pics d'activité, l'appel ZEN garantit le rappel dans l'heure
- Boîte e-mail dédiée
- Chat

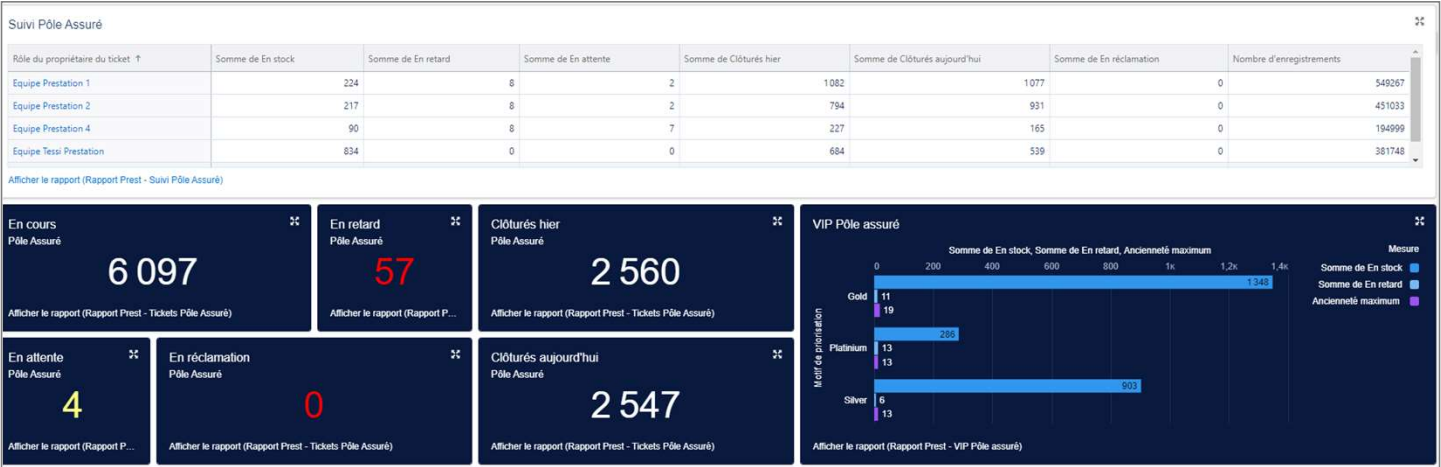


PILOTAGE DE LA RELATION CLIENTS

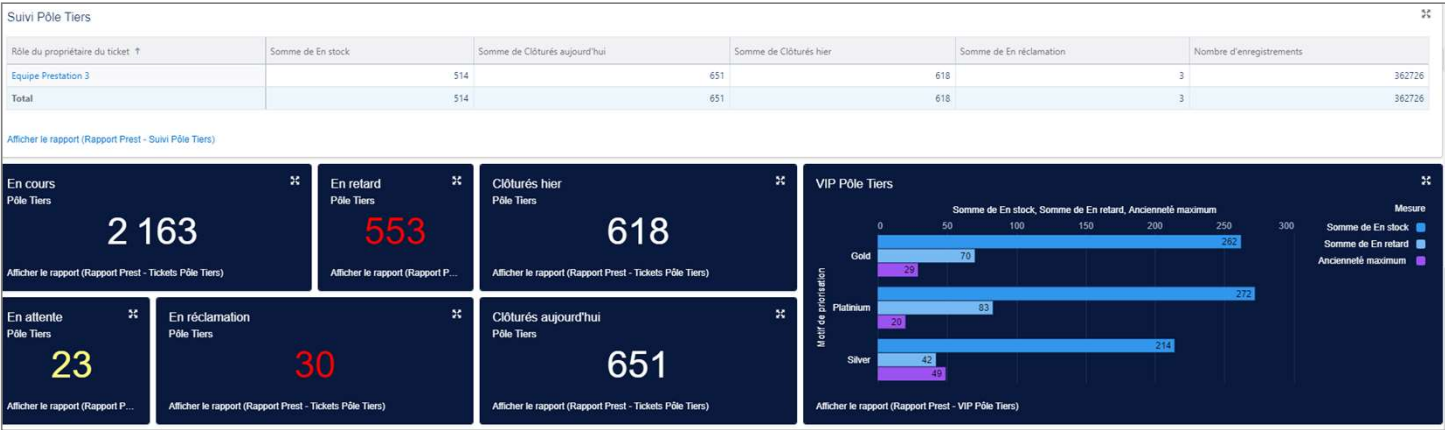


PILOTAGE DES PRESTATIONS FRAIS DE SANTÉ

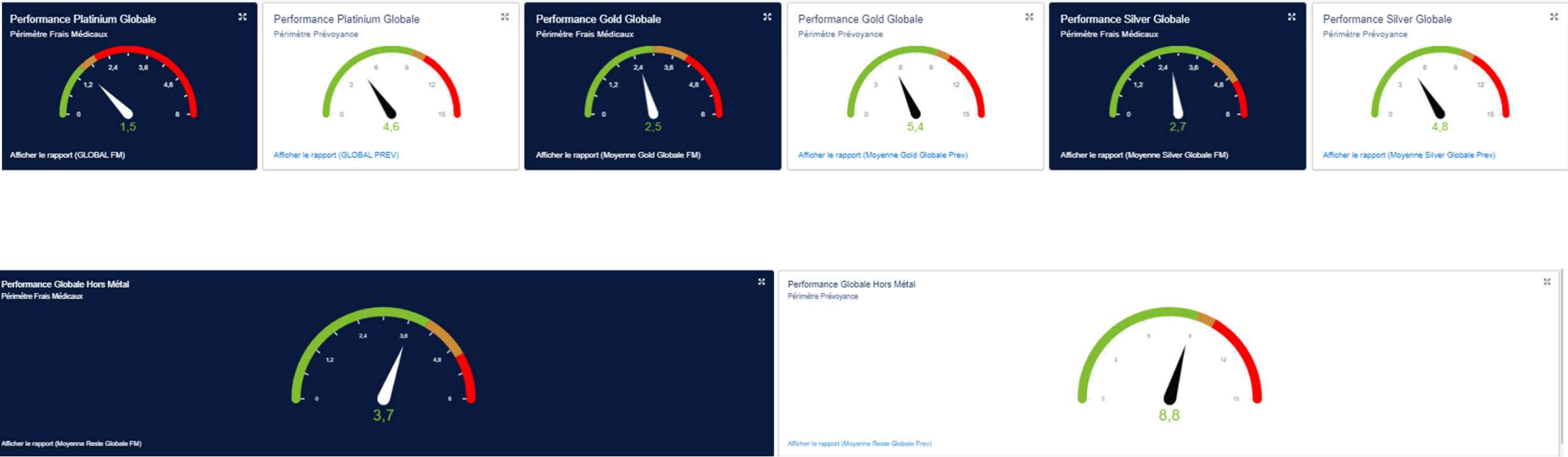
REMBOURSEMENTS AUX ASSURES



REMBOURSEMENTS AUX TIERS



VISION GLOBALE DE LA PERFORMANCE





NOS SERVICES PRÉVOYANCE

PRÉVOYANCE : LA TÉLÉTRANSMISSION DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

La télétransmission des indemnités journalières



Assuré

Déclare l'arrêt à l'employeur et le transmet à la CPAM sous 48 heures



Employeur

Déclare l'arrêt à Gестineo via son espace client RH



Gестineo

Contrôle les pièces justificatives
Fait la demande de bordereau d'indemnités journalières



CPAM

Transfère les informations à Gестineo



Gестineo

Règle les compléments d'indemnités journalières à l'employeur

Charge de travail allégée pour les services RH et accélération du versement des prestations

PRÉVOYANCE : PREST'IJ, notre service de télétransmission des Indemnités Journalières

Ce service est à destination des :

- Salariés assurés **n'ayant pas la télétransmission des frais médicaux**
- Salariés **dispensés de la complémentaire santé obligatoire**
- Salariés assurés sur **un contrat de prévoyance Gестineo uniquement**

- ✓ **PLUS SIMPLE** : L'employeur n'a qu'à déclarer l'arrêt de travail du salarié
- ✓ **PLUS RAPIDE** : Les délais de traitement sont raccourcis, donc les remboursements sont plus rapides
- ✓ **PLUS PRATIQUE** : L'employeur n'a pas besoin de relancer ses salariés pour récupérer les décomptes d'indemnités journalières de la Sécurité sociale

Gestineo

monespace.gestineo.com



Nathalie DECOTTIGNY

Tél : 03 20 66 86 99

nathalie.decottigny@gestineo.com

Gestineo – 1 Avenue François Mitterrand – 59290 WASQUEHAL
SAS de courtage d'assurance au capital de 100 000 € – SIREN 533 643 698 – RCS Lille Métropole – N°Orias : 11 062 867 – www.orias.fr
Crédit photo : Thinkstock