

baloo

GESTIONNAIRE 100% HUMAIN

Présentation générale

OFFRE DE SERVICES GESTION

Les info juridiques



Les équipes baloo effectuent l'ensemble des actes de gestion des contrats frais de santé et prévoyance sur délégation de compagnies d'assurance, institut de prévoyance et Mutuelles



Activité: Courtier Gestionnaire en assurance de personnes et emprunteurs



Adresse du siège et du site de gestion : 118 Rue Roger Mathurin – CS 10160 - 13395 Marseille Cedex 10



Raison sociale : Société par Action Simplifiée à associé unique

Capital social : 298 000 €

Numéro RCS : 797 566 833 CS Marseille

Numéro ORIAS : 13009219



Appartenance : Filiale autonome du Groupe Delta assurances

Actionnaire : Delta assurances

Groupe Familial : Fondé en 1920, bientôt un siècle d'expérience Cotation BDF C3++

baloo a été créé en 2013 par apport partiel d'actifs de l'activité gestion Assurance de personnes (Santé, Prévoyance) et Emprunteurs de Delta assurances vers baloo.

Garanties : baloo a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière

1. baloo en quelques mots

3
métiers



Santé



Prévoyance



Emprunteurs

+ de **30** années
d'expérience en gestion



4
atouts



Humain avant tout



Digital



Agilité



Disponibilité
& Accompagnement



1 centre de gestion
à **Marseille**

280 000

personnes couvertes en santé



180 000

personnes couvertes en prévoyance



80 000

emprunteurs couverts



140

Personnes dédiées à la gestion et à la relation avec les assurés au service de vos clients.

1

Dont 1 Responsable qualité et contrôle interne : suivi des engagements et de la qualité de service, réclamations et fraude

27

Informaticiens dont 1 équipe de MOA, 2 équipes projets (des spécialistes pour répondre aux évolutions) et 1 système d'information développé majoritairement en interne.

1

Responsable maîtrise des risques : conformité Solvabilité 2, contrôle des données, PCA, RGPD.

L'humain

- ⊗ Son caractère familial
- ⊗ Une entreprise à taille humaine
- ⊗ Un collectif reflet de la société avec des collaborateurs de tous âges, de tous horizons
- ⊗ Des équipes bien réelles, disponibles pour l'ensemble de ses clients, quels que soient les sujets
- ⊗ Des femmes et des hommes bienveillants à l'égard des uns et des autres
- ⊗ Des collaborateurs qui ont le sourire

L'engagement

- ⊗ L'envie de réussir ensemble
- ⊗ L'implication de toutes les équipes dans les services rendus aux clients quotidiennement
- ⊗ Une relation client fondée sur la confiance et la transparence
- ⊗ L'accompagnement délivré par les équipes à tous les clients et tous les partenaires, pendant toute la vie des contrats

L'expertise

- ⊗ Un partenaire gestionnaire spécialiste des risques Santé, Prévoyance et Emprunteur,
- ⊗ Un véritable savoir-faire pour concevoir des solutions de gestion sur-mesure, adaptées à chaque situation
- ⊗ Une maîtrise des opérations de gestion
- ⊗ Une capacité à intervenir quel que soit le secteur d'activité des entreprises (SYNTEC, Propreté, Transport, Médico-social...)
- ⊗ Une connaissance aiguisée de son marché et de son environnement

En mouvement

- ⊗ Son caractère « défricheur de nouveaux territoires »
- ⊗ Son envie d'avancer encore plus loin, avec agilité et pragmatisme
- ⊗ Sa capacité permanente à créer de la valeur ajoutée pour ses clients et ses partenaires, grâce à l'innovation et l'ouverture d'esprit de ses équipes

2019



120
salariés

Structuration
& développement



2020



140
salariés

Une équipe de managers & d'experts au service des entreprises et leurs salariés



Catherine
MASSE
Directrice
Générale



Christophe
CALA
Directeur
Opérations



Nathalie
PEYROUX
Téléphonie

25 personnes

RELATION ASSURÉS / PS



Virginie
PHILIPPON
Adhésions /Cotisations

16 personnes



David
CHAUDET
Prestations & Gestion

27 personnes

GESTION



Bruno
WAGNER
Emprunteurs / Prévoyance

16 personnes



Coralie
CAMPO
Projets



Philippe
GUEYDAN
Technique / EDI



Corinne
OLIER
Paramétrage /Maitrise des risques
/Qualité & contrôle interne

8 personnes

SUPPORTS

8

Les interlocuteurs des entreprises partenaires

Vos interlocuteurs privilégiés

L'équipe commerciale baloo est à vos cotés dès la mise en place et durant toute la vie du contrat.

Vos interlocuteurs privilégiés sont composés d'un responsable commercial et d'un technico-commercial disponibles.

Ils assurent un accompagnement continu ainsi qu'une écoute active.

L'équipe commerciale est joignable par email et par téléphone fixe ou mobile.



1 Chargée de clientèle grands comptes



Interlocuteur privilégié

Disponible et à votre écoute

Point d'entrée unique



1 Technico-commercial



Accompagne le responsable commercial

Contribue à la mise en place des contrats

- Prépare les bilans de gestion
- Transmet les données techniques

- Assure le suivi des actions
- Répond aux interrogations, demandes d'évolutions, réclamations

Nos chargés de relations assurés et professionnels de santé

Notre plateforme téléphonique est située à Marseille dans notre centre de gestion.

Notre équipe est composée de chargés de relations assurés et professionnels de santé, d'un superviseur et d'un manager des 2 équipes.

Une attention particulière est portée à la formation initiale et continue des chargés de relation avec mise en place de cours théoriques (métier/discours), de mises en pratique et des immersions en gestion.

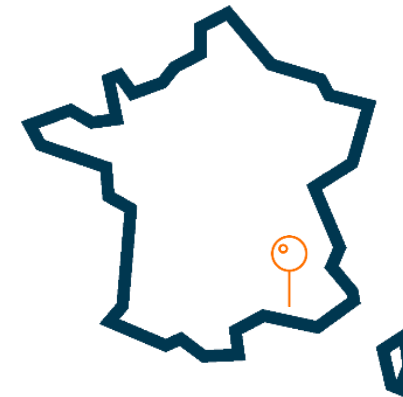
Nos gestionnaires experts des pôles adhésion, prestations sont en soutien et renfort des chargés de relations sur les questions complexes ou en cas de pics d'activité.

Nous contacter



04 13 421 421

du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
ligne non surtaxée



1

centre de gestion à **Marseille**

Des entreprises clientes

98 %

Des contrats renouvelés en 2020

600

Maisons mères gérées

De plus de **30 000** salariés :



Entre **7 000** et **10 000** salariés dont :



Entre **1 000** et **5 000** salariés dont :



Et bien d'autres ...



baloo s'engage



100 % à l'écoute

- Interlocuteurs **privilégiés**, documents **personnalisés**, lignes **dédiées**
- Proposer des solutions **adaptées à vos besoins**
- **Simplifier et alléger** les tâches de l'équipe RH
- **Tableau de bord pilotage de contrats**



100 % connecté

- Bénéficier des **dernières innovations** du marché
- **Offrir un suivi de qualité** et simplifier les démarches des assurés
- **Faciliter les échanges** avec baloo (espace et appli mobile)
- Envoi des justificatifs **par photo via l'appli**

Transmettre des données :



Bilan de gestion

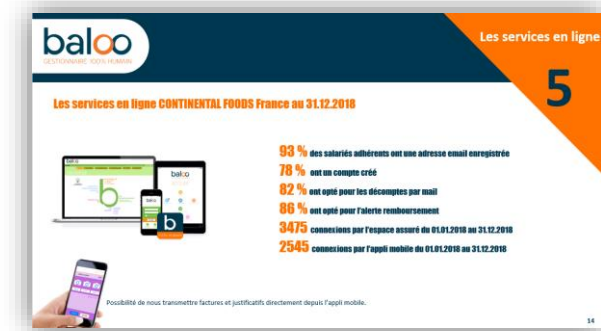
OO Réalisation de tableaux de suivi et d'analyse :

- Sur les engagements de service
 - Prestations
 - Téléphonie
 - Adhésion / Radiation
- Sur l'utilisation des services en ligne et des réseaux de soins
- Sur la télétransmission / Noemie

Données d'analyse technique

OO Transmettre les données pour les comptes de résultats :

- Analyse de la démographie
- Analyse du risque



2. Notre métier : la gestion de la complémentaire santé

Apporter nos services



Carte de tiers payant
toujours disponible



Tiers payant généralisé
via SP Santé



Lettre d'information lors
de l'envoi postal de la
carte de tiers payant



Un guide du salarié regroupant
toutes les informations relatives
au contrat



Newsletters



Multi RIB



Pas de frais de prélèvement

Des engagements de délais et qualité

Prise
en charge

24 h

Devis

3 j

Règlement
manuel

5 j

Règlement flux
télétransmission

24 h

Adhésion /
Radiation

24 h*

Téléphonie
(taux de décroché)

90 %

* Sous 24h via l'espace RH / 5 jours par courrier ou mail

Réseaux de soins ...

itelis

sévéane

K KALIVIA

SANTÉCLAIR mon repère santé

CARTE
BLANCHE

... et services
associés



Focus réseau en
page suivante

Nous contacter

Par appli mobile

Par l'espace assuré

Par email

Par courrier

Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h

Information sur avantages réseau et suivi de son utilisation :

Nous communiquons auprès des salariés pour valoriser les avantages du réseau de soins (tarifs négociés, suivi de la qualité des équipements, analyse des devis et contrôle fraude).

L'utilisation et l'efficacité du réseau sont analysées avec les données de consommation.

Services associés

Les services proposés varient selon le réseau choisi.

Vous bénéficiez du tiers-payant et de la géolocalisation des praticiens.

baloo est connecté à tous les services associés aux réseaux et peuvent être disponibles sur nos services en ligne.

	ITELIS	SANTECLAIR	CARTE BLANCHE	KALIXIA	SEVEANE
Optique	2 500 opticiens 30 centres de chirurgie réfractive	3 350 opticiens 45 centres de chirurgie réfractive	7 605 opticiens	5 200 centres d'optique (réseau ouvert)	3 500 opticiens
Audioprothèse	1 000 audioprothésistes	800 audioprothésistes	1 240 audioprothésistes	3 500 audio + 2 000 audioprothésistes	1 400 audioprothésistes
Dentaire	2 500 chirurgiens- dentistes 120 spécialistes en implantologie	2 600 chirurgiens dentistes 45 chirurgiens- dentistes (implantologie)	7 570 chirurgiens - dentistes 660 centres dentaires	3 200 chirurgiens- dentistes	4 600 chirurgiens- dentistes

* Chiffres en notre possession avant réforme 100% santé

L'espace assuré santé



Compte créé en automatique dès l'adhésion du salarié

→ Identifiant et mot de passe provisoire communiqué par email ou avec la carte TP



Consultation des remboursements multicritères



Modification des informations personnelles



Edition de la carte de tiers payant



Téléchargement (résumé de garanties, décomptes)



Géolocalisation des professionnels de santé



Visualisation de la noémisation



Contact facilité



Aide et accompagnement pour se faire rembourser

L'appli mobile santé

Fonctionnalités complètes identiques à l'espace assuré :



baloo



Envoi direct de documents (remboursements frais de santé, justificatifs portabilité, justificatifs enfants majeurs, devis,...)



Carte de tiers payant digitale disponible en temps réel



FAQ : réponses aux questions les plus fréquentes

Disponible gratuitement sur



Accompagner les RH



Réunion préparatoire

Présentation des interlocuteurs et des process



Elaboration du rétro planning

Définit selon le mode de mise en place retenu



Aide préparation kit de communication



Pré affiliation via fichier RH

Extraction logiciel paie



Affiliation / Radiation

Via fichier RH / e-BIA / Bulletin d'affiliation / Transfert de gestion



Suivi et bilan technique



Equipe dédiée



1 Responsable commerciale  1 Technico commercial

L'espace entreprise santé pour les interlocuteurs RH



baloo

e-BIA

- Gain de temps et allègement des tâches pour le RH
- 0 papier
- E-mandat & E-signature
- Suivi en temps réel
- 100 % sécurisé
- 100 % fiable & rapide



Gestion en ligne des **mouvements du personnel** (adhésions et radiations en ligne)



Consultation et téléchargement de la liste du personnel affilié et de leurs familles



Mise à disposition des documents de gestion (en téléchargement)



Modifications (données personnelles, RIB et bénéficiaires)



Une rubrique **contact** pour toutes vos questions

3. Process de mise en place et de gestion du contrat

Process d'adhésion



Par bulletin d'affiliation



**Par transfert de gestion,
fichier ancien gestionnaire**



**Par fichier Excel
Issu du logiciel de paie**



e-BIA

Process proposé pour la mise en place



Adresse un lien par email aux salariés

- Communique par mail , et donne à tous accès aux supports (guide assuré, garanties, tarifs...)
- Validité du lien défini avec le client.



Valide affiliation



Traite les affiliations en ligne

- Valide sous 24h l'affiliation en ligne, contrôle des pièces.
- Met à disposition les cartes de tiers payant sur service en ligne + dépôt poste et en informe le salarié par mail
- Relance par baloo des salariés n'ayant pas répondu (dans le cas d'une mise en place)

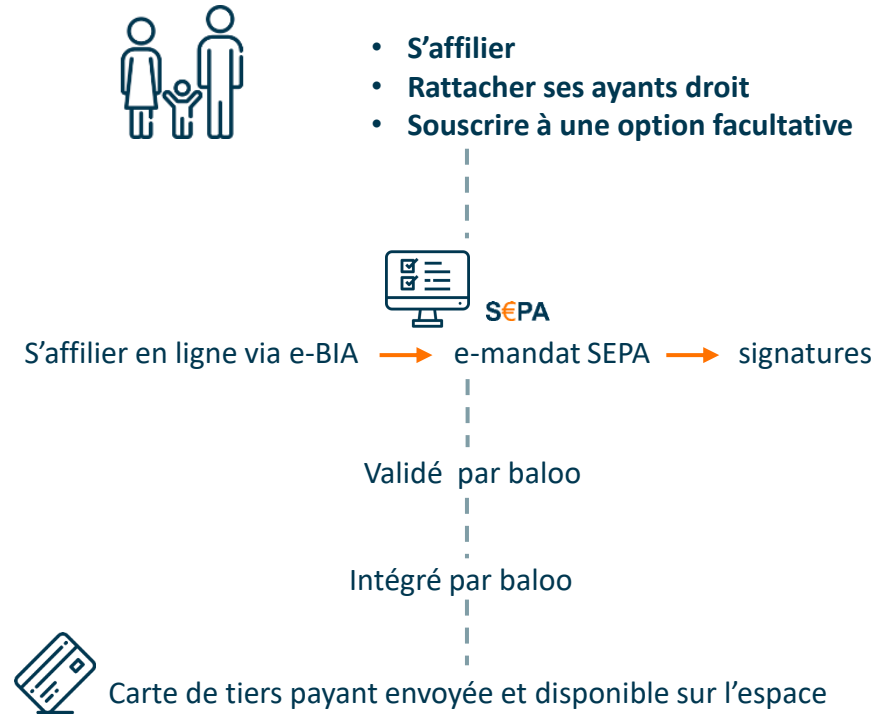


Gère les Retardataires

- Intégrer tous les salariés seuls sur le régime de base n'ayant pas répondu à l'affiliation
- Carte de tiers payant disponible sur services en ligne + dépôt poste avec bulletin d'affiliation papier
- Aucune connexion NOEMIE



Process d'adhésion en e-BIA



Si aucun retour

AFFILIATION AUTOMATIQUE DU SALARIÉ SEUL AU SOCLE DE BASE & ENVOI AVEC CARTE TP BULLETIN D'AFFILIATION

4. Notre métier : la gestion de la prévoyance

Accompagner les RH



Un guide de gestion sur mesure pour les RH



Délais de traitement :

Instructions (4 j)
Règlements (48h)



Ligne téléphonique dédiée RH

92 % de qualité de service



Instruction rapide et individuelle des dossiers par l'espace RH prévoyance



Suivi et bilan technique

Transmission de données pour comptes de résultats, analyse de la démographie, analyse du risque médical



Gestion des déclarations multicanal :

Les modes de gestion des sinistres et les process varient selon les entreprises (courrier, téléphone, email, espace RH...)



baloo

- 2 référents techniques dédiés
- 2 médecins conseils présents au quotidien

Gestion médicale déléguée par l'assureur
Suivi individualisé des dossiers médicaux
Déclenchement ciblées d'expertises médicales

L'espace entreprise prévoyance

100 % pratique – 100 % facile – 100 % sécurisé

Pensé pour les interlocuteurs RH, l'espace entreprise prévoyance permet de déclarer et visualiser les sinistres prévoyance en toute autonomie.



Déclarer un sinistre



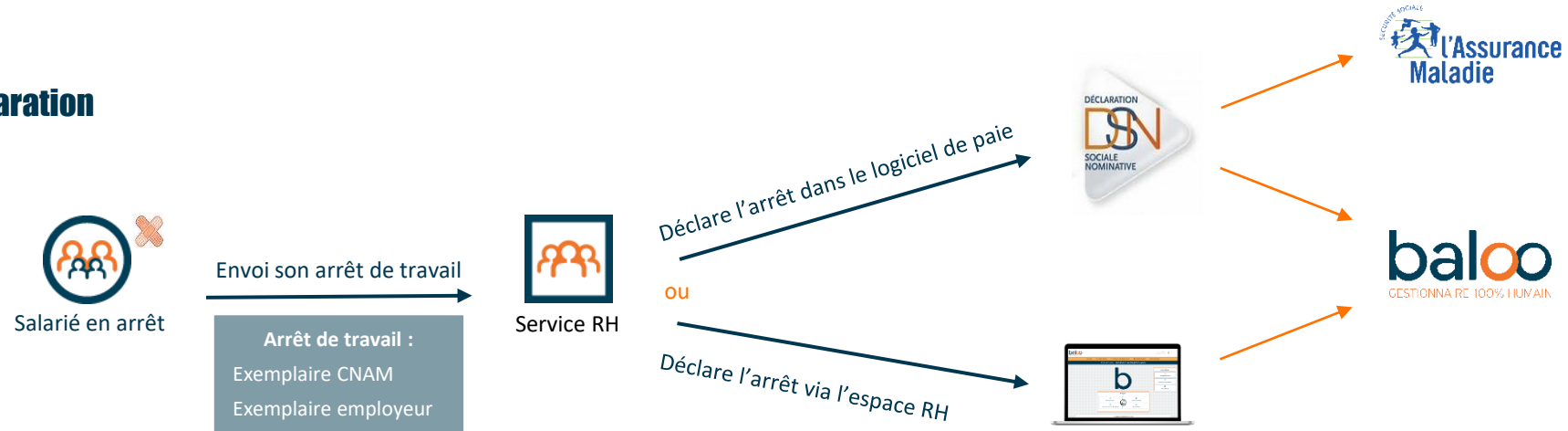
Consulter le statut d'un sinistre arrêt de travail et les règlements effectués



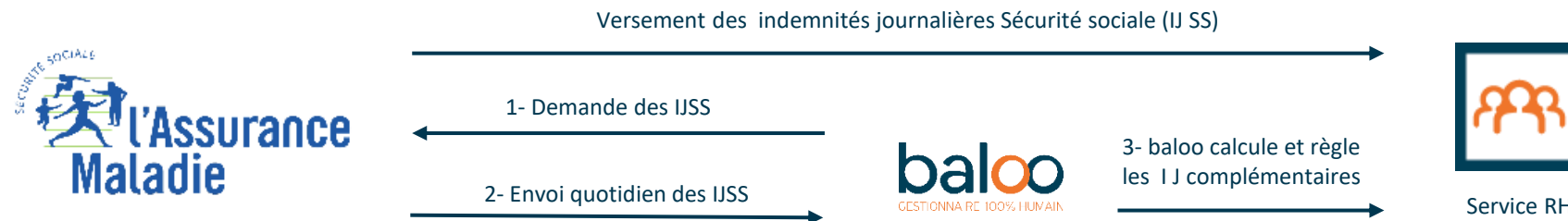
Télécharger les documents de gestion

DSN, Noémisation des IJ, Prest'IJ

Etape 1 : Déclaration



Etape 2 : Instruction et paiement via Noémisation des IJ ou Prest'IJ



Impacts et évolutions



Impacts DSN

- Automatisation de la gestion des mouvements de personnel (entrées / sorties)
- Affiliation salariés contrats prévoyance (extraction liste)
- Dématérialisation de la déclaration des cotisations entreprises et simplification du paiement des cotisations par prélèvement
- Dématérialisation totale du signalement des arrêts de travail



Impacts Prest'IJ

- Allègement de la charge de travail administratif pour le service RH
- Fin d'envoi des indemnités journalières "papier" à baloo
- Diminution des délais d'acheminement
- Indemnisation sous 48h après le paiement de l'assurance maladie

Noémisation des IJ

Impacts Noémisation

- Pré-requis: gestion conjointe contrats collectifs santé / prévoyance
- Allègement de la charge de travail administratif pour le service RH
- Fin d'envoi des indemnités journalières "papier" à baloo
- Indemnisation sous 48h après le paiement de l'assurance maladie
- Réduction des risques de déclaration tardive



Annexes

1. Présentation de notre offre de service
2. Délégation porteurs de risques
3. Proposition Plan de communication
4. Modèle guide du salarié
5. Présentation de l'espace assuré
6. Présentation de l'application mobile
7. Présentation de l'espace entreprise santé –
8. Présentation de l'espace prévoyance
9. Exemple d'emailing : Les services en ligne
10. Modèle de Bilan de gestion
11. Newsletter : baloo à la une
12. Exemple d'emailing : Votre contrat frais de santé
13. Exemple emailing Votre réseau de soins
14. Emailing mise en place télétravail COVID-19
15. Présentation 100% Santé
16. Carte d'activité SP SANTE
17. Exemple de fichier de synthèse sinistres arrêt de travail
18. Modèle de bilan technique
19. Proposition rétroplanning santé
20. Proposition rétroplanning prévoyance
21. Guide RH prévoyance
22. Fiche engagement délais



Catherine MASSE

Directrice générale



Cécilia KASSABIAN

Directrice commerciale

Port. : 06.28.42.23.48

Tél. : 04.13.421.426

Email : ckassabian@baloo-gestion.fr



Christelle CATANIA

Technico commerciale

Tél. : 04.88. 67.66.91

Email : ccatania@baloo-gestion.fr



Jessica CAZALLE-FACHE

Chargée de clientèle grands comptes

Port. : 06.26.52.24.85

Tél. : 04.13.421.425

Email : jcazalle@baloo-gestion.fr



Florent JOANNEL

Responsable communication et services en ligne

Tél. : 04.13.422.427

Email : fjoannel@baloo-gestion.fr