

MGEN, la veille au service de la performance

Le contexte

Acteur majeur de la santé en France, le groupe MGEN protège plus de quatre millions de Français et rassemble 10 000 salariés. Régime obligatoire d'assurance maladie, complémentaire santé, prévoyance : le groupe MGEN gère une soixantaine d'établissements et finance 2 800 services de soins et d'accompagnement mutualistes.

Origine du projet

Pour ses services documentation et relations presse, tous deux intégrés à la direction de la communication, la performance de la veille constitue un facteur majeur de réussite et une aide indéniable à l'atteinte des objectifs stratégiques. «*Nous veillons l'actualité de la santé, mais pas uniquement*, explique Laurence Longet, responsable du service documentation du groupe MGEN. *La majorité de nos adhérents sont fonctionnaires, de l'éducation nationale, de la recherche et de la culture.*



Interview de Laurence Longet et Marine Chaumier, respectivement responsable documentation et responsable relations presse du groupe MGEN

Nous sommes donc aussi très attentifs à tout ce qui concerne la fonction publique, et notamment l'actualité des ministères dont ils dépendent, ainsi qu'à notre environnement concurrentiel et législatif ».

Solution et usages

« Cision nous envoie des alertes. Nous sélectionnons celles qui nous intéressent à partir de requêtes que nous formulons à l'aide de l'outil Europresse, qui est un agrégateur de sources nationales et régionales, francophones, étrangères, généralistes et spécialisées, détaille la responsable du service documentation. Sur cette base nous réalisons une revue de presse quotidienne, que nous diffusons à tous les responsables du siège, aux principaux managers et aux établissements en région ». Laurence Longet utilise également Europresse pour des veilles thématiques, qui font l'objet de revues de presse hebdomadaires ou pluri-hebdomadaires. « En comptant les thèmes récurrents, nous diffusons une dizaine de revues de presse régulières, auxquelles s'ajoutent des diffusions ponctuelles ».

« L'outil LuQi dédié à la veille des médias traditionnels complète bien Europresse, intervient Marine Chaumier, la responsable des relations presse. On y trouve d'autres sources, notamment en PQR. Depuis peu, le service relations presse utilise un nouveau service, Cision Comms Cloud, plateforme qui permet d'identifier les journalistes et influenceurs clés afin de leur diffuser des contenus ciblés. « Ce nouvel outil de gestion des relations presse possède une interface agile et simple à utiliser. Je m'en sers pour l'envoi des communiqués et l'amélioration de leur mise en forme. L'outil permet aussi de gérer les envois d'invitations presse ».

Résultats et portée stratégique

Le service relations publiques du groupe MGEN attend beaucoup de Cision Comms Cloud. « En particulier sur l'analyse de nos retombées médias. L'outil propose de nombreux indicateurs de performance qui permettent de suivre l'impact de nos communications. Je peux vérifier le taux d'ouverture des communiqués en fonction des thématiques, mesurer la tonalité des articles, énumère Marine Chaumier. C'est utile à la fois dans le dialogue avec les journalistes et c'est fondamental dans les échanges avec la direction de la communication. Cision Comms Cloud apportera sans aucun doute une véritable plus-value pour l'analyse et la mesure de l'efficacité de nos campagnes de communication ».

Et demain ?

Le groupe MGEN faisant lui-même partie du grand groupe VYV, premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France, il se doit de consentir des efforts constants pour se développer et s'améliorer. Les activités de veille y ont une grande part à prendre. « Échanger sur les pratiques, suggérer des évolutions, connaître les outils utilisés par d'autres, rester en alerte sur les évolutions technologiques, c'est aussi cela que nous attendons de notre dialogue avec Cision, conclut Marine Chaumier. Pour rester performantes, nos activités de veille doivent sans cesse être challengées, confrontées et mises à jour ».