



Groupe Pasteur Mutualité s'appuie sur Inflexsys pour moderniser son dispositif de vente.

TÉMOIGNAGE CLIENT

Groupe mutualiste d'assurances de premier plan administré depuis plus de 150 ans par et pour des professionnels de santé, Groupe Pasteur Mutualité (GPM) s'engage aux côtés de ses adhérents, dès le début de leurs études, pour leur apporter des solutions en parfaite adéquation avec leurs vies professionnelle et privée.

Le Groupe inscrit l'innovation et la solidarité au cœur de son projet de développement. Avec près de 130 000 adhérents, Groupe Pasteur Mutualité est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé.



ASSURANCES DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

LE CONTEXTE

Lorsque nous rencontrons Groupe Pasteur Mutualité pour la première fois, le groupe souhaite moderniser son dispositif de vente et étudier la possibilité de doter ses conseillers d'équipements mobiles.

À cette époque, l'intégralité du cycle de vente s'appuie sur le papier, ce qui génère de nombreux aller-retour entre les adhérents et l'assureur pour compléter les dossiers avec les pièces justificatives et finaliser la souscription. L'objectif est donc de faciliter la démarche commerciale des conseillers sur le terrain.

L'application mise en place est une application de souscription de Contrats d'Assurance Complémentaire Santé sur iPad, couvrant l'intégralité du cycle de vente depuis la présentation de l'offre jusqu'à la signature électronique des contrats.

Au fil du temps, l'application est déployée auprès de 150 conseillers, puis étendue progressivement à une dizaine d'autres applications, accessibles sur le store privé de GPM (RC Pro, Mutuelle Livre 3, Assurance emprunteur, Gestion des accidents de la vie, Maintien de revenus...).

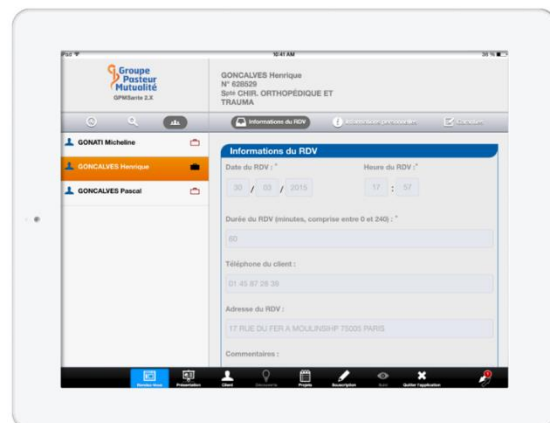
« Sur le marché, aucun acteur de l'assurance n'avait encore franchi le pas de la mobilité dans le cadre de l'établissement et de la signature des contrats »

François Larcher
Responsable Innovation et
MOA, GPM

LA SOLUTION

À l'issue d'un tour du marché, GPM a porté son choix sur la proposition d'Inflexsys : *« Ce qui nous a intéressé, c'était que l'offre était complète : elle couvrait non seulement les aspects techniques, mais aussi l'accompagnement au changement, le conseil dans la mise en œuvre de l'application et l'équipement des conseillers, ce qui la différenciait des autres »*, explique **F. Larcher**.

L'offre technique séduit **Bruno Perdrix, Responsable Informatique chez GPM** par sa sécurisation : *« La solution proposée s'appuie sur le serveur d'intermédiation d'Inflexsys, **forbiiz iServer** ; il s'agit d'une brique technique qui permet d'isoler le système d'information de GPM du web et de garantir son étanchéité. Cette brique résout le grand défi que lance la mobilité à la sécurité informatique, tout en optimisant les échanges. »*



Une première maquette est mise en place auprès d'un échantillon représentatif d'une dizaine de conseillers. Elle tient compte des spécificités requises par GPM : Communication avec le Système d'Information de GPM, appel du moteur de tarification à chaque connexion de la tablette, connecteur avec Docapost pour la certification de la signature électronique, fonctionnement en mode connecté/déconnecté, sécurité des accès et des transactions.

Des améliorations recommandées par les conseillers sont apportées à l'application. Ce bilan permet également de mesurer la capacité de GPM à gérer une flotte importante de tablettes. Au terme de cette analyse, il est alors décidé de généraliser le projet à l'ensemble des conseillers.

Depuis, la solution a été étendue à d'autres contrats que la Santé. Une dizaine d'autres applications existent aujourd'hui, dérivées du pilote originel, et sont accessibles sur le store privé de GPM : RC Pro, Mutuelle Livre 3, Assurance emprunteur, Gestion des accidents de la vie, Maintien de revenus...

LE BILAN

Sur les plans qualitatifs et quantitatifs, le bilan s'avère largement positif : *« Nous n'avons jamais imposé l'usage de la tablette. Nos conseillers l'utilisent par conviction et motivation. Aujourd'hui, en moyenne, l'adoption de la solution sur tablette est de 65%, et sur certains produits, elle monte même à 99% ! »* se félicitent F. Larcher et B. Perdrix.

Il est apparu, à l'usage, que plus le produit est complexe, plus le taux d'adoption est élevé : *« La tablette comprend beaucoup d'intelligence : alors que les contraintes réglementaires s'intensifient, le dispositif permet parfois de rendre plus transparentes pour le client et plus simples à gérer pour le conseiller, les nombreuses étapes nécessaires à la signature d'un contrat. Nous avons aussi constaté que lorsqu'il y a un changement réglementaire, l'application est bien plus rapide à mettre à jour que les formulaires papier ! »*

Un autre des bénéfices importants qu'apporte l'application sur tablette est le gain de temps : *« On gagne 4 à 6 jours par rapport au cas d'un conseiller qui enverrait régulièrement ses dossiers papier ! Il s'agit là d'une avancée majeure pour l'entreprise puisque l'efficacité opérationnelle globale est bien meilleure qu'avant. Nous avons pu également mesurer une réduction de 40% des coûts administratifs. »*

Aux bénéfices économiques et organisationnels s'ajoutent la qualité du service offert au client, la rapidité de mise en œuvre des contrats, la modernité de l'approche commerciale, tout cela favorisant le renforcement de l'image de l'assureur auprès de ses clients et prospects.



65%

Taux moyen
d'adoption de la
tablette

**Plus le produit est complexe,
Plus le taux d'adoption est élevé**



-40%

de coûts
administratifs