

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



« 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 »,

François Larcher , Directeur de la Transformation et de l'Innovation

Présentation de l'entreprise

Groupe mutualiste d'assurances de premier plan administré depuis plus de 150 ans par et pour des professionnels de santé, Groupe Pasteur Mutualité 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.



Le contexte

Lorsque nous rencontrons Groupe Pasteur Mutualité (GPM) 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.

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

Convaincus des répercussions économiques et stratégiques de cette évolution, Bruno Perdrix, Responsable Informatique chez GPM, et François Larcher, Responsable Innovation et MOA, rencontrent alors plusieurs prestataires. À l'issue de ce tour du marché, GPM porte 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 »,

François Larcher , Directeur de la Transformation et de l'Innovation

Le contexte

L'offre technique séduit B. Perdrix 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. »

Enfin, la longue expertise Mobilité de l'équipe Inflexsys finit de convaincre GPM, de même que sa capacité à mettre en œuvre des développements hybrides, permettant aux applications de ne pas dépendre d'un OS.



« L'usage était totalement nouveau sur le marché et nous cherchions des partenaires ayant déjà la connaissance de ces technologies ; nous étions dans une logique de co-construction, de partenariat à long terme. Pour toutes ces raisons, nous avons décidé de travailler avec Inflexsys. »

François Larcher , Directeur de la Transformation et de l'Innovation

La solution envisagée

Premier pilote

Au second semestre 2012, une première maquette est mise en place auprès d'un échantillon représentatif d'une dizaine de conseillers. L'application développée fonctionne sur iPad et couvre l'intégralité du cycle de vente depuis la présentation de l'offre jusqu'à la signature électronique des contrats. Conçue en partenariat avec la Direction Métier et la DSI, elle tient compte de spécificités requises par GPM :



- Elle doit communiquer avec le Système d'Information de GPM (et notamment, avec son CRM pour permettre au conseiller de récupérer les informations concernant ses clients en amont de ses rendez-vous).
- Lorsque la tablette est reliée au réseau, le moteur de tarification doit être appelé à chaque connexion de manière à permettre au conseiller de donner un tarif en temps-réel à son client.
- Un connecteur spécifique est développé pour communiquer avec Docapost, le tiers de confiance choisi par GPM pour la certification de la signature électronique.
- L'application doit gérer le Mode Connecté/Déconnecté car les conseillers se déplacent dans des environnements médicaux où il n'y a pas d'accès Internet pour éviter les interférences.
- Enfin, l'application doit garantir la sécurité des accès et des transactions.

La solution envisagée



Premier pilote

Au bout de 3 mois, un premier bilan à la fois fonctionnel et technique de ce pilote est établi. 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, en se concentrant sur un premier produit pour commencer : l'assurance Complémentaire Santé.

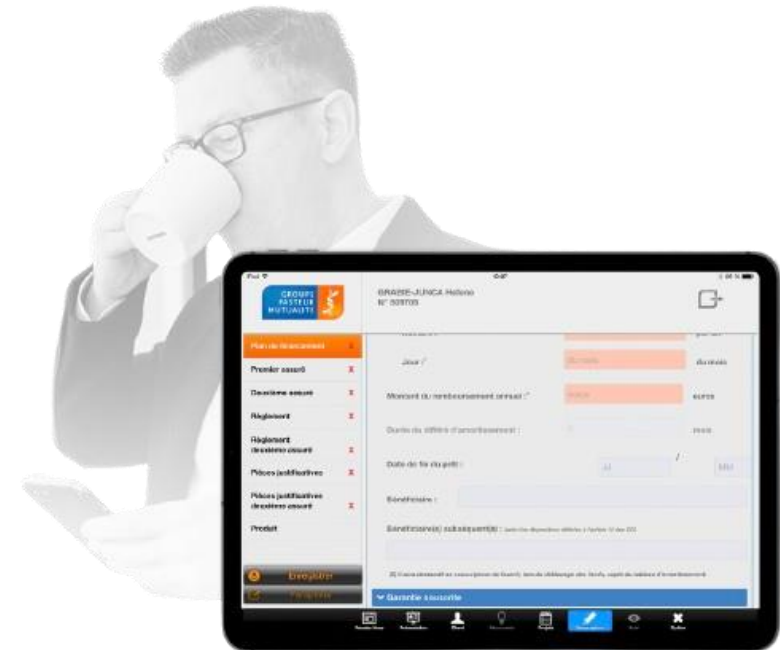
Accompagnement au changement

Au cours du premier semestre 2013, l'ensemble des conseillers bénéficie de formations magistrales à la souscription de contrats sur iPad. Pour maintenir l'accompagnement dans la durée, une web TV dédiée est mise en place, ainsi que de courtes vidéos répondant à des questions que pourraient se poser les conseillers. Bientôt, un dispositif d'e-learning est également disponible proposant des formations courtes et ponctuelles.

« **Nous avons appliqué les bonnes pratiques recommandées dans une démarche d'innovation classique, comme d'impliquer les managers très tôt dans les réflexions. La direction de GPM, elle-même, s'est investie pour promouvoir le projet en interne** » explique F. Larcher.

« **Nous avons d'ailleurs dupliqué ces pratiques par la suite, sur de nombreux autres sujets.** »

Le déploiement auprès des 150 conseillers est effectif en juin 2013 et GPM devient alors le premier groupe mutualiste d'assurance à généraliser la souscription sur tablette à l'ensemble de son réseau commercial.



Accompagnement au changement

Extension aux autres contrats

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...

À chaque nouvelle application, le dispositif d'accompagnement se met en route :

« À l'occasion des deux séminaires commerciaux annuels, nous organisons systématiquement des ateliers pour mettre à jour les connaissances des conseillers. Par ailleurs, nous nous attachons à délivrer la tablette à chaque nouveau conseiller, dès le premier jour de sa formation d'intégration ! » insiste B. Perdrix.



Bilan et évolutions

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 :

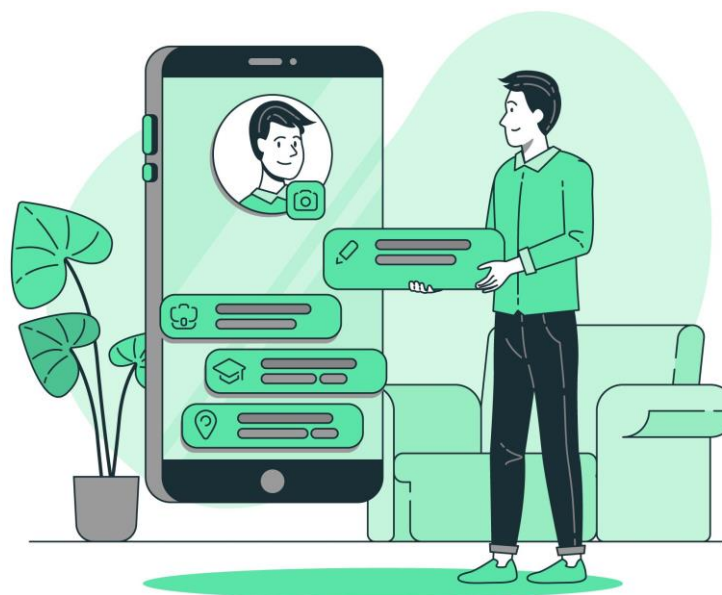
« **La tablette comprend beaucoup d'intelligence : alors que les contraintes réglementaires s'intensifient, le dispositif permet parfois de rendre plus transparentes pour le client et plus simples à gérer pour le conseiller, les nombreuses étapes nécessaires à la signature d'un contrat. Nous avons aussi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



Bilan et évolutions

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, l'adoption n'a pas été forcément plus simple pour les conseillers les plus jeunes.

« En intégrant dans les pilotes des conseillers de tous les profils, nous constatons qu'il y a un effet d'entraînement ; et aujourd'hui, lorsqu'une nouvelle application est déployée, l'adoption est de plus en plus rapide. Même les conseillers qui ont eu du mal à basculer au début, ne voudraient plus revenir aujourd'hui à la procédure papier. La tablette est entrée dans leur quotidien. Les nouveaux arrivants notamment ne comprennent pas que certains produits soient encore sur papier ! »



Bilan et évolutions

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. Sans compter qu'il y a toujours un risque opérationnel lié au papier. La dématérialisation supprime ce risque et fiabilise le processus : depuis que nous avons mis en place la solution sur tablette, nous n'avons perdu aucun contrat, alors que nous réalisons 7000 souscriptions sur iPad par an. »

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.



Conclusion

Un autre facteur important dans la réussite de ce projet a été la fiabilité de l'application :

« Nous avons exploité au maximum les possibilités de forbiiz iServer, le serveur d'intermédiation d'Inflexsys, et sa capacité à prendre en compte des problématiques de sécurisation extrêmement complexes. »

Le fonctionnement en mode Agile permettant de travailler sur des cycles courts induit aussi une grande rapidité de déploiement des applications et de leurs mises à jour :

« Le savoir-faire applicatif de l'équipe Inflexsys et son fort niveau d'industrialisation constituent un avantage indéniable, car nous devons faire évoluer les produits à un rythme soutenu », précise B. Perdrix.



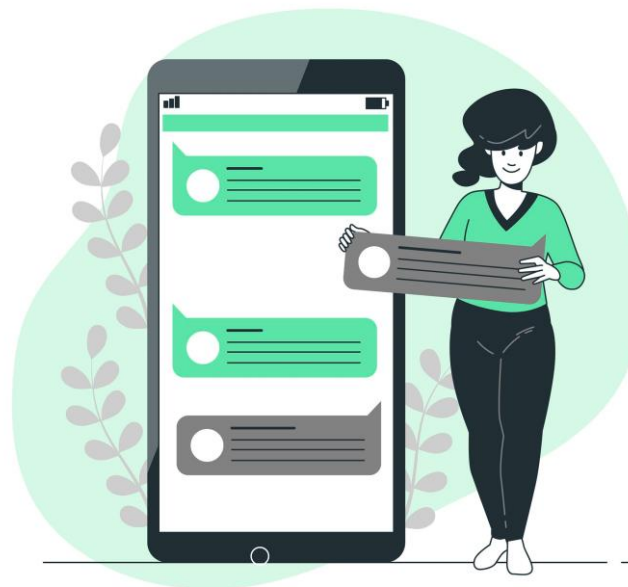
Conclusion

À ces atouts technologiques, s'est ajoutée au fil du temps une appropriation des aspects Métier spécifiques à GPM, par les équipes Projet d'Inflexsys :

« **Nous travaillons dans un mode collaboratif privilégiant la proximité et la rapidité d'exécution. Dans ce contexte, le chef de projet Inflexsys occupe une position stratégique ; il est considéré comme un membre à part entière de notre équipe ayant la compréhension des enjeux et disposant de toutes les compétences pour dialoguer en direct avec les utilisateurs de l'application** », conclut F. Larcher.

« **Ce projet nous a donné l'occasion de vivre une expérience unique, une expérience qui marque un moment important dans la vie de notre société** », s'accordent à dire B. Perdrix et F. Larcher.

« **Et l'un des éléments essentiels dans la réussite de ce projet est la qualité de la relation qui s'est établie avec Inflexsys, l'implication de leurs équipes au quotidien. Le mot clé représentant cette relation, c'est la confiance.** »



Contacts



InfleXsys

www.inflexsys.com

8 avenue de la Grande Semaine,
33700 Mérignac



Contact commercial

contact@inflexsys.com

Tél. 05 56 69 39 45

