



Promutuel Assurance transforme son activité Sinistres avec Guidewire

L'assureur québécois utilise ClaimCenter pour augmenter son influence sur le marché, accompagner sa croissance et développer ses activités

ETUDE DE CAS



« Grâce à ClaimCenter, nous pouvons envisager un réel changement dans notre façon de fonctionner. »

— Sylvain Fauchon, PDG de Promutuel Assurance

Fondée en 1852, Promutuel Assurance est devenue l'un des leaders en assurances IARD au Québec. Elle réunit, au sein d'une fédération, 26 sociétés mutuelles d'assurance générale réparties sur tout le territoire québécois. Elle est reconnue pour son expertise en assurance automobile, habitation, entreprise et agricole.

Plus de 160 ans d'expérience au service de la communauté

Au milieu du 19^{ème} siècle, les agriculteurs québécois étaient mal protégés par les assureurs, qui refusaient d'assurer leurs fermes car ils considéraient que le risque était trop élevé. Pour remédier à ce problème, quelques agriculteurs de Huntingdon, Québec, se sont regroupés afin de protéger mutuellement leur patrimoine, leurs équipements, et leur bétail, notamment contre tout risque de perte en cas d'incendie. C'est ainsi que la première mutuelle du Québec, aujourd'hui connue sous le nom de Promutuel Assurance, fut créée.

Guy Lecours, Vice-Président de Promutuel Assurance, explique : « Nous disposons d'une solidité financière et existons depuis plus de 160 ans. Nous sommes basés au Québec, nous ne sommes pas une multinationale, mais une mutuelle proche des gens à qui nous offrons un service de qualité. »

La nécessité d'un système de gestion des sinistres unique et moderne

Auparavant, chaque association membre du Groupe avait son propre système de gestion des sinistres - et un grand nombre de ces systèmes reposait sur des stylos, du papier, et des milliers de dossiers lourds.

« Il m'est déjà arrivé, lorsque j'étais experte en sinistre, de briser mon porte-documents à force de le remplir de dossiers volumineux » explique en souriant Caroline Martin, qui est aujourd'hui consultante en solutions métier chez Promutuel Assurance.

Le Groupe recherchait donc un système unique et moderne qui l'aiderait à éliminer la lourdeur des processus administratifs,

PROMUTUEL
INSURANCE

Promutuel Insurance

Siège social :

Ville de Québec, Québec

Opérations :

Province du Québec, Canada

Secteurs d'activités : Assurance dommages IARD

Nombre d'employés :

1 850

Site Web :

www.promutuelassurance.ca/en

Produits :

- Guidewire ClaimCenter®
- Guidewire PolicyCenter®

Avantages :

- Création d'un système commun de gestion des sinistres pour l'ensemble de ses 26 mutuelles membres
- Partage des ressources en matière de gestion des sinistres à l'ensemble des mutuelles du Groupe
- Gain d'efficacité
- Augmentation de l'utilisation des fournisseurs automobiles agréés
- Réduction des dossiers confiés aux experts indépendants

à accélérer les processus opérationnels, à mettre ses ressources en commun et à développer les activités de l'entreprise. Mais, pour pouvoir choisir un nouveau système, il fallait obtenir l'accord préalable des 26 sociétés mutuelles.

Les Services « Value Consulting » de Guidewire : un argument de poids pour obtenir l'accord de toutes les mutuelles

Avant de choisir un nouveau système, l'équipe de transformation du système de gestion des sinistres de Promutuel Assurance a participé à des ateliers Guidewire afin d'évaluer et de démontrer quels étaient les bénéfices liés à l'acquisition d'une solution progicielle pour la gestion des sinistres.

En partenariat avec les consultants Guidewire, l'équipe a travaillé à la validation d'une étude de cas pour le financement du projet en utilisant les données actuelles et prévisionnelles de Promutuel Assurance.

« Voir notre propre équipe réaliser cette étude de cas et obtenir des résultats probants et mesurables était très convaincant », explique Benoît Duchesne, ancien Directeur Indemnisation et actuel Directeur Projets et Soutien aux Opérations chez Promutuel Assurance.

Suite à cet atelier, les 26 mutuelles ont donné leur accord unanime pour acheter ClaimCenter.

Une implémentation rapide et en-dessous du budget prévu

Pour l'implémentation de ClaimCenter, Promutuel Assurance a collaboré avec l'équipe Services de Guidewire et V-NEO, un intégrateur affilié au programme PartnerConnect™.

Le Groupe a adopté la méthodologie Agile, et a utilisé le processus Guidewire Value Alignment afin de garantir qu'à chaque étape du projet, chacun de ses objectifs soit atteint. De plus, Promutuel Assurance a maintenu sa stratégie initiale qui était de rester près des fonctionnalités standards de la solution Guidewire ClaimCenter.

Le résultat : un lancement réussi avec sept mois d'avance dans tous les secteurs d'activités (assurance automobile, habitation, entreprise et agricole) et 25 % d'économies par rapport au budget initial. Pour cela, Promutuel Assurance a reçu un prix OCTAS, une compétition annuelle qui récompense l'excellence dans le secteur des technologies de l'information au Québec.

Un système commun pour gérer les sinistres

L'adoption de ClaimCenter marque le début d'une nouvelle ère pour Promutuel Assurance. Pour la première fois de leur histoire, toutes les mutuelles ont en commun un système de gestion des sinistres contenant des données fiables, suivant les mêmes processus opérationnels et gérant l'information de la même manière.

« Désormais, nous travaillons à partir de la même base » explique Sylvain Fauchon, Directeur Général de Promutuel Assurance.

De plus, le Groupe est maintenant en mesure de partager ses ressources plus facilement. Lors de violentes tempêtes ou autres catastrophes majeures touchant plus particulièrement une société mutuelle, cette dernière peut obtenir de l'aide rapidement de la part des autres mutuelles du Groupe, puisque ClaimCenter facilite grandement ce processus d'entraide.

« Promutuel Assurance a toujours été un assureur fiable et sûr, mais nous cherchons à être toujours plus performants et compétitif en nous dotant des meilleurs outils sur le marché. »

— Guy Lecours, Vice-Président, Promutuel Assurance

Une évaluation des bénéficiaires après le lancement du nouveau système

Après sa mise en production, Promutuel Assurance a continué de suivre les bénéficiaires liés à l'utilisation de ClaimCenter. Moins de neuf mois après son lancement, le Groupe a noté des impacts positifs dans de nombreux domaines. Avec une meilleure gestion des processus, Promutuel Assurance a réduit la quantité de dossiers confiés à des experts indépendants et a fait des gains d'efficacité. Le Groupe a également été en mesure d'augmenter le taux de référencement de fournisseurs automobiles agréés.

La transformation la plus significative : renforcer sa présence sur le marché

Sylvain Fauchon cite le renforcement de la présence sur le marché comme l'avantage le plus flagrant dont a bénéficié le Groupe en implémentant ClaimCenter.

« L'harmonisation des processus de gestion des sinistres au sein de l'ensemble de nos mutuelles - voilà la véritable transformation. Grâce à ClaimCenter, nous pouvons envisager un réel changement dans notre façon de fonctionner » explique-t-il.

Le Groupe a tiré profit de sa nouvelle notoriété pour développer des partenariats stratégiques avec les fournisseurs et négocier des tarifs plus avantageux.

La réussite du projet de gestion des sinistres a engendré de la confiance pour les projets à venir

Parce que le projet de transformation de la gestion des sinistres a été réussi, Promutuel Assurance a obtenu le soutien unanime des mutuelles du Groupe pour ses autres projets de développement. Le Groupe est actuellement en train d'implémenter Guidewire PolicyCenter pour ses activités en assurance entreprise et auto, et s'est engagé dans un projet "Phoenix" d'une valeur de 50 millions de dollars.

« ClaimCenter a permis au Groupe de renforcer sa confiance dans l'exécution de ses projets » explique Sylvain Fauchon. « Le projet a été une vraie réussite. Nous avons obtenu l'appui de tous les directeurs généraux, qui ont collaboré avec la fédération pour monter l'étude de cas. Nous nous sommes appuyés sur ce succès pour présenter au Groupe notre projet Phoenix, et avons fait de même avec PolicyCenter pour nos branches d'activité. »

Prête à conquérir de nouveaux marchés

Promutuel Assurance est maintenant prête à conquérir de nouveaux marchés, avec sa nouvelle image, sa nouvelle campagne publicitaire, son système commun de gestion des sinistres reliant l'ensemble des 26 mutuelles, et son nouveau système de gestion des polices pour ses activités en assurance entreprise.

« Promutuel Assurance a toujours été un assureur fiable et sûr, mais nous cherchons à être toujours plus performants et compétitif en nous dotant des meilleurs outils sur le marché. » explique Guy Lecours.

À propos de Guidewire Software

Guidewire propose aux assureurs IARD les logiciels dont ils ont besoin pour s'adapter et réussir face aux changements constants du marché de l'Assurance. Nous associons trois éléments - des opérations cœur de métier, un accès direct aux données analytiques ainsi qu'un engagement numérique - dans une plateforme technologique pour permettre aux assureurs de mieux impliquer et valoriser leurs clients et leurs employés. Plus de 200 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.guidewire.com/fr. Suivez nous sur Twitter : @Guidewire_PandC.